



satelit
Híradástechnikai Kft.

**Satelit Híradástechnikai
Korlátolt Felelősségű Társaság**

**internet elérési szolgáltatás
nyújtására vonatkozó**

Általános Szerződési Feltételei

Készítés időpontja: 2015. október 7.
Hatályos: 2020. augusztus 1.
Utolsó módosítás: 2020. június 30.



Tartalomjegyzék

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG | 5 |
| 1.1 | A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME | 5 |
| 1.2 | A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLTATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK | 5 |
| 1.3 | A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)... | 5 |
| 1.4 | A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME | 5 |
| 1.5 | AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE | 6 |
| 2 | AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI | 7 |
| 2.1 | AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI | 7 |
| 2.2 | VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN | 13 |
| 2.3 | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI | 14 |
| 2.4 | AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ | 14 |
| 3 | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA | 17 |
| 3.1 | A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA | 17 |
| 3.2 | A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE | 19 |
| 3.3 | A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS | 20 |
| 3.4 | TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E | 20 |
| 3.5 | A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE | 20 |
| 4 | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA | 21 |
| 4.1 | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS A FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI | 21 |
| 4.2 | AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE | 21 |
| 4.3 | TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKSEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET | 21 |
| 4.4 | AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI | 21 |
| 5 | A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA | 23 |
| 5.1 | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI | 23 |
| 5.2 | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTELTETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK A MÓDJA | 24 |
| 6 | ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK | 26 |
| 6.1 | A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS | 26 |
| 6.2 | AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN | 28 |
| 6.3 | AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) | 30 |



| | | |
|-----------|--|-----------|
| 6.4 | AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE | 31 |
| 6.5 | A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE | 32 |
| 6.6 | TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE | 32 |
| 7 | DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR | 33 |
| 7.1 | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FEOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJÁ, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ..... | 33 |
| 7.2 | A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK | 37 |
| 7.3 | A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI | 37 |
| 7.4 | AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI..... | 37 |
| 7.5 | AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE | 38 |
| 8 | A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI..... | 40 |
| 9 | A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA | 41 |
| 9.1 | AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA | 41 |
| 9.2 | A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS FELTÉTELE | 41 |
| 10 | ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG..... | 43 |
| 11 | AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE | 44 |
| 12 | AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI | 45 |
| 12.1 | A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJÁ, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK | 45 |
| 12.2 | AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE | 48 |
| 12.3 | A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI..... | 49 |
| 12.4 | AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI..... | 50 |
| 12.5 | EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEK | 51 |
| 13 | A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN.. | 52 |
| 14 | AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.... | 53 |
| 14.1 | AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG..... | 53 |
| 14.2 | A SZOLGÁLTATÁS RENDELTESSZERŰ HASZNÁLATA | 53 |
| 14.3 | A VÉGBERENDEZÉSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK | 53 |
| 14.4 | AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS | 53 |
| 15 | MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK | 54 |
| | MELLÉKLETEK | 55 |



| | |
|--|----|
| 1/A MELLÉKLET SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGOK | 56 |
| 1/B MELLÉKLET LEZÁRT SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGOK | 57 |
| 2. MELLÉKLET SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEK | 59 |
| 3/A MELLÉKLET HAVI DÍJAK | 60 |
| 3/B MELLÉKLET EGYSZERI DÍJAK | 62 |
| 4. MELLÉKLET AZ INTERNET ELÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE | 65 |
| 4. MELLÉKLET ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ | 68 |
| 5. MELLÉKLET A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍME, TELEFONSZÁMA, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG), VITARENDEZÉSI FÓRUMOK | 92 |
| 6. MELLÉKLET ÉRTELMEZŐ KIFEJEZÉSEK | 94 |



1 Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató neve és címe

| | |
|-----------------------------------|--|
| A szolgáltató cégneve: | Satelit Híradástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság |
| A szolgáltató rövidített cégneve: | Satelit Híradástechnikai Kft. |
| A szolgáltató székhelye: | 9027 Győr, Egyenlőség u. 28. |
| A szolgáltató postacíme: | 9221 Levél, Ág u. 26. |
| Cégjegyzékszám: | 08-09-002425 |
| Bankszámlaszám: | 11600006-00000000-85792627 HU28 1160 0006 0000 0000 8579 2627 |

1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

| | |
|----------------------------------|---|
| Cím: | 9221 Levél Ág u. 26. |
| Telefonszám: | 1275 +36 96 328 138 |
| Fax: | +36 96 686 301 |
| E-mail: | info@satelit-kft.hu |
| Webcím: | https://www.satelit-kft.hu |
| Ügyfélkapu: | https://ugyfelkapu.satelit-kft.hu |
| Nyitvatartás: | |
| Hétfő (munkanapokon): | 08:00 – 18:00 |
| Keddtől-péntekig (munkanapokon): | 08:00 – 16:00 |

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Előfizető hibabejelentést a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, telefonos ügyfélszolgálatán, üzenetrögzítőn, továbbá elektronikus ügyfélkapu szolgáltatás igénybevételével, vagy e-mail-en keresztül tehet.

A Szolgáltató hibabejelentés megtételére egyéb felületeket és módokat is biztosíthat, melyek elérhetőségét honlapján közlésezi.

Az ügyfélszolgálat és a telefonos hibabejelentő közös telefonszáma: 1275 (külföldről: +3696328138).

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

www.satelit-kft.hu



1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket az internetes honlapján és ügyfélszolgálatán ingyenesen közzéteszi, s azt vagy annak előfizető által megjelölt egyes részeit - az előfizető kérésére – tartós adathordozón vagy elektronikus levélben, illetve nyomtatott formában az előfizető rendelkezésére bocsájtja.



2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni (természetes személy) és az üzleti (közületi) előfizetőt.

Definíciók

Előfizető alatt azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni előfizető vagy fogyasztó alatt azon természetes személy előfizető értendő, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Közületi (üzleti) előfizető: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Felhasználó: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Előfizetői szerződés: A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: felek) előfizetői szerződést kötnek, amely a jelen általános szerződési feltételekből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.

Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

Az előfizetői szerződés megkötésekor a jelen fejezetben foglaltak alapján kell eljárni. Az előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A Szolgáltató jogosult határozott idejű előfizetési szerződés esetén, az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésben meghatározott időtartamra fizetendő előfizetési díjat egy összegben előre elkérni az előfizetőtől.

Az előfizető lehet lakossági előfizető és üzleti előfizető. Üzleti előfizetőknak nevezzük a jogi személyeket ill. jogi személyiség nélküli gazdálkodó szervezeteket.

Az igénylő személyesen, írásban (fax, levél, elektronikus üzenetben) vagy telefonon jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát.



Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezése.

2.1.1 Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei

- a.) Előfizető neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye, kapcsolattartó neve és telefonszáma,
- b.) Természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, születési helye és ideje. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- c.) Nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető neve, címe, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, bankszámlaszám.
- d.) A létesítés címe, új vételi hely vagy meglévő vételi hely, az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye és darabszáma (az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek - az ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása - eleget tud tenni).
- e.) Az igényelt fizetési mód, az igényelt szolgáltatás típusa.
- f.) A szerződés időtartama.
- g.) Az igénybejelentés helye, időpontja.
- h.) Nyilatkozat az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos, használó).
- i.) Tulajdonosi hozzájárulás (ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak és ezt a Szolgáltató tudomására hozza)
- j.) Az igényben érintett ingatlanon van-e kiépített saját lakáshálózat.
- k.) Előfizető különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a Szolgáltató telephelyére történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény bejelentési eljárás mellőzhető.

A Szolgáltató az igény nyilvántartásba vételétől számított legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségének vizsgálatát és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy:

- az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a hozzáférhetővé teszi
- a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a jelen ÁSZF-ben meghatározott időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- Az ajánlatot elutasítja.

Az elektronikus úton (vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül.

2.1.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az internet szolgáltatás megrendelhető önállóan, függetlenül az egyéb szolgáltatások igénybevételétől. Ebben az esetben a szolgáltatás előfizetési díja önállóan kerül meghatározásra jelen ÁSZF 3/A. melléklete szerint.

A Szolgáltatónak a hatályos jogszabályi előírások alapján nincs szerződéskötési kötelezettsége, jogosult az Előfizetői Szerződés kötését megtagadni. A Szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a Szerződés megkötését, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az Előfizető nem tudja biztosítani.



2.1.3 Szolgáltatás igénybevételének feltétele

Amennyiben Előfizető a Szolgáltató szolgáltatási területén kívánja az internet szolgáltatást igénybe venni, akkor szolgáltató előfizető részére a szükséges eszközt biztosítja, a 3. mellékletben meghatározott díjazás ellenében. A Szolgáltató egyéb eszközt (pl. router, számítógép) nem biztosít.

2.1.3.1 Határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés

A határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés a szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvezőbb a Szolgáltató mindenkori ÁSZF-ben meghatározott feltételeknél, s amelyet a Szolgáltató a szerződés szerinti határozott idő ellenében biztosít. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés aláírásával olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a szerződésben megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az előfizető nem jogosult a határozott időtartam alatt a szerződés felmondására vagy módosítására.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés - a következő bekezdés kivételével - legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatnia annak részletes feltételeit.

Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatás igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a határozott időtartam alatt a szerződés felmondására vagy módosítására. Ezen esetekben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított, vagy a szerint kalkulált összegét a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint a Szolgáltató részére megfizetni.

Előfizető a szerződés szerinti kedvezményt elveszti az alábbi esetekben:

- amennyiben az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti;
- amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel;
- amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez.

A fenti esetekben az Előfizető a szerződés szerinti kedvezményt elveszti, a Szolgáltató jogosult a szerződésben meghatározott kedvezményes díj és a listaár közötti különbözethez, valamint a szerződés megszüntetéséig eltelt hónapok számának szorzataként meghatározott összeget az előfizető felé kötbéreként kiszámlázni.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.



A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalével mellékelésben, számlalével hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető tovább használja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjcsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

2.1.4 Az előfizetői szerződés megkötése/létrejötte

A Szolgáltató és az előfizető (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést szóban, írásban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatásra irányuló igény bejelentésével - köthetik meg.

Szóban megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizetői szerződés létrejötte a szerelési munkalap, vagy az igény bejelentési lap, mint teljesítési igazolás aláírásával bizonyítható.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

Az előfizetői szerződés megkötését követően az abból fakadó jogok és kötelezettségek hatályosulása:

Az előfizetői szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek teljesítése akkor hatályosul, amikor a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”) vagy szolgáltatás aktiválása a szerelési munkalapon az előfizető által igazolt dátummal megtörtént.

A szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket az előfizetői szerződés hatályosulását követően kell teljesíteni, amelynek napja a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátásának/a Szolgáltató általi megküldésének a napja.

A szóban illetve ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén az igénylő köteles bizonyíthatóan megadni mindazokat az adatokat, amelyeket az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződések megkötése esetére kötelezően előírnak.

2.1.4.1 Az egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei

a.) személyes adatok

aa.) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab.) az előfizetői hozzáférési pont helye,

ac.) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ad.) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

ae.) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,

af.) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

ag.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;



b.) a szolgáltató adatai

- ba.) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
- bb.) a szolgáltató cégjegyzékszám, a
- bc.) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
- bd.) a hibabejelentő elérhetősége,
- be.) az internetes honlap elérhetősége;

c.) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás

- ca.) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,
- cb.) utalás az Általános Szerződési Feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,
- cc.) amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalmmértést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
- cd.) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- ce.) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- cf.) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- cg.) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
- ch.) a díjfizetés módja,
- ci.) a számlakibocsátás határideje,
- cj.) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
- ck.) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a díjcsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;

d.) az előfizetői szerződés időtartama

- da.) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- db.) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
- dc.) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,



- dd.) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
- de.) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint a jogszabályban meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- e.) az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- f.) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- fa.) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
- fb.) az egyéni előfizetői minőséggel,
- fc.) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- fd.) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht-ban foglaltaknak megfelelően;
- g.) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;
- h.) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i.) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j.) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k.) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmaznak;
- l.) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződészegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o.) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

A Szolgáltató a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát az előfizető rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket jelen ÁSZF 1.5. pontban foglaltak szerint közzéteszi és az ott szabályozottaknak megfelelően az előfizető kérésére és választásának megfelelően a rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat, igény) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a.) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi,



- b.) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a jelen ÁSZF 2.4 pontjában meghatározott időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot. Amennyiben a Szolgáltató úgy ítéli meg, egyes területeken előszerződés megkötését indítványozhatja az előszerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint vagy
- c.) az ajánlatot elutasítja.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény bejelentési eljárás mellőzhető.

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a Szolgáltató telephelyére történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

Az elektronikus úton (vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

2.1.4.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek:

- a.) Előfizető neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye, telefonszáma, szükség esetén számlaszáma,
- b.) A létesítés címe, vételi hely típusa,
- c.) Egyéni előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- d.) Korlátozottan cselekvőképes személy előfizető esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- e.) Nem egyéni előfizető esetén: az előfizető neve, címe/székhelye, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adóigazgatási azonosító száma, közösségi adószáma (amennyiben rendelkezik vele), bankszámlaszáma.
- f.) Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek
- g.) Az igényelt fizetési mód és gyakoriság és szolgáltatás megjelölése,
- h.) A szerződés tartama,
- i.) Az előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről,

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szerződés érvénytelenségre való hivatkozással megsűnik.

2.2 Változás az előfizető adataiban

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csőd eljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

A Szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizető szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírási díj összege jelen ÁSZF O/B mellékletében található. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. A kötbér



mértékét a jelen ÁSZF. **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontja tartalmazza. Nem lehet az előfizetői hozzáférési pont átírását kérni, ha az előfizető annak áthelyezését kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Az internetszolgáltatás a 2. mellékletben meghatározott területeken vehető igénybe.

A Szolgáltató a végberendezés alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni.

Az előfizetőnek írásos szerződésben kell vállalni, hogy a kiépített végpontot kizárólag a szerződésben meghatározott felszerelési helyen üzemelteti. Minden a használatból adódó jogi felelősség ezt követően az Előfizetőt terheli.

Az előfizető (a szolgáltatás igénybevételére a Szolgáltatóval szerződést kötő, illetve szerződést kötni kívánó természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság) a Szolgáltató által biztosított, jelen ÁSZF szerinti szolgáltatásokat illetve szolgáltatás csomagokat veheti igénybe.

Az előfizető a szerződésének keretein belül jelen ÁSZF 3/A. melléklete szerint szabadon választhat szolgáltatás csomagot.

Határozott idejű kedvezményes feltételű szerződésre vonatkozó szabályok jelen ÁSZF 2.1.3.1. pontjában kerülnek meghatározásra.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházza. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

A Szolgáltató további előfizetői hozzáférési pontot az előfizető igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) épít ki. Ezen díj az „irányadó egységtételek listája” alapján kerül megállapításra.

2.4.1 Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét – a felek ellenkező értelmű megállapodásának hiányában – a Szolgáltató az általa kibocsátott belépési díj számla befizetése, valamint az előfizetői szerződés hatályosulását követő 30 napon belül teszi lehetővé. Nem minősül a Szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a felek ettől eltérő időpontban állapodnak meg, illetve, ha az előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy a belépési díjat határidőre nem fizeti. Amennyiben az előfizető és a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére későbbi időpontban állapodnak meg, a szolgáltató abban az esetben is legkésőbb a szerződéskötési ajánlat Szolgáltatóhoz történt beérkezésétől számított 3 hónapon belül köteles megkezdeni a szolgáltatás nyújtását,

Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.



Az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte, az előfizetőt 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja 4.1. pontban kerül meghatározásra.

2.4.2 Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása, az előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei

A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az előfizetővel állapodik meg.

A belépési díj egy hozzáférési pont biztosítását tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve vezeték csatorna nélkül vezeti. A belépési díj mértéke a ÁSZF 3/B mellékletében található.

Az előfizetői hozzáférési pont biztosítása érdekében telepített aktív eszköz(ök) áramellátását az előfizető köteles biztosítani.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, speciális előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az előfizetővel. A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg.

Különleges esetben felek külön megállapodásban rögzítik a beruházás részletes feltételeit, amely az egyedi előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, Megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egység-tételeiből kalkulált. Az előfizető a Megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.

Különleges esetnek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbiak:

- Amennyiben az előfizető az előfizetői leágazóról (TAP/Kötéslezáró) léges leágazással köthető be, de az előfizető földalatti létesítést igényel,
- Ha az előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 30 m távolságra van,
- Ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- Erősítő felszerelését kéri,
- A Szolgáltatónál alkalmazott technológiájától eltérő megoldást igényel az előfizető,
- Ha az előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az előfizető.

Az előfizető a hozzáférési pont kialakítására vonatkozó egyéb speciális igényei esetén fizetendő díjakat a 3/B melléklet tartalmazza, illetve a Szolgáltató ügyfélkapcsolati helyein elérhetők.

Ha az előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését vagy, ha az már megkötésre került, jogosult a szerződés azonnali hatályú megszüntetésére. A Szolgáltató meglévő hálózat esetén, annak felülvizsgálatát követően dönt arról, hogy megkötí-e az előfizetői szerződést. A felülvizsgálati eljárást a Szolgáltató egyezteti az előfizetővel. A felülvizsgálat elvégzéséért az előfizető 3/B melléklet szerinti kiegészítő létesítési díj fizetésére kötelezett.

Az előfizető hozzájárul a hálózat vezetékének (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek elhelyezéséhez, tovább vezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonvédelméről.



Az előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren és az előfizetői hozzáférési pont biztosítása érdekében telepített eszközön nem szerez tulajdonjogot, az a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az előfizető kiegészítő létesítési díj megfizetése esetén sem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, hozzájárulás hiányában, illetve a Szolgáltató tulajdonos általi akadályozása esetén a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásáért, és kötelezettségek teljesítéséért, mentesül az esetleges jogkövetkezmények alól



3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

Szolgáltató az internet szolgáltatás során az adathálózat, illetve az adathálózat szolgáltatási jeleket önállóan, egymástól elkülönítetten és változatlan tartalommal juttatja el hálózatán keresztül, TCP/IP szabvány szerint az arra jogosult Előfizető végberendezéséhez. A Szolgáltató egyedül ezen jelek biztonságos és hatékony célba juttatása okán avatkozik be e folyamatokba hálózatbiztonsági és adatforgalom-irányítási eszközeivel, ha ezt szükségesnek ítéli meg.

Az Előfizető csak az Előfizetői Szerződés megkötése után, illetve amennyiben értelmezhető, a ráutaló magatartással is igénybe vehető szolgáltatásokhoz való hozzáférés érdekében csatlakoztathatja a végberendezést a hálózathoz.

Előfizetői végberendezés bármely számítógép lehet, mely használati útmutatója szerint alkalmas arra, hogy a Szolgáltató hálózatához csatlakoztassák. A végberendezést az Előfizetőnek kell biztosítania, melynek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságával, használhatóságával kapcsolatban a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

Előfizető köteles a Szolgáltató hálózatát és a telepített eszközöket, berendezéseket rendeltetésszerűen használni és a működőképességüket nem akadályozni. Akadályozásnak minősül különösen az Előfizető általi bármilyen jogtalan beavatkozás a hálózat működésébe, a hálózati elemekbe, eszközökbe, illetve az elfogadott szabványoknak nem megfelelő berendezés csatlakoztatása. Amennyiben az előfizetői végberendezés hibás, illetve rosszakaratú csatlakoztatása miatt, vagy e berendezés hibájából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt az Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Az internet szolgáltatás eléréséhez szükséges és előfizetői végberendezés csatlakoztatására alkalmas hálózati eszközt a Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Ilyen hálózati eszköz lehet:

- kábelmodem;
- USB modem
- ONT (Optical Network Terminal)
- HGW (Home Gateway)

3.1.1.1 Kábelnet szolgáltatás

Szolgáltató internet szolgáltatása esetében azon hálózatra vonatkozik, ahol a szolgáltató és az előfizető között HFC (hibrid optikai- és koaxiális) hálózaton, kábelmodemen keresztül történik a szolgáltatás. Az előfizetői végpontig koaxiális kábel kerül kiépítésre.

3.1.1.2 LAN szolgáltatás

Szolgáltató internet szolgáltatása esetében azon hálózatra vonatkozik, ahol a szolgáltató és az előfizető között optikai és UTP kábeleken történik a szolgáltatás (azaz nem kábelmodemes).

3.1.1.3 GPON szolgáltatás

Passzív gigabit optikai hálózat esetében a szolgáltató és az előfizető között vagy optikai és UTP, vagy csak optikaikábelén történik a szolgáltatás.

Amennyiben csak optikai kábelén történik a szolgáltatás nyújtása, úgy az Előfizetőhöz Szolgáltató kihelyez egy ONT eszközt (Optical Network Termination). Előfizető ehhez az eszközhöz csatlakoztathatja számítógépét (RJ45-ös aljzat). Az optikai hálózat Előfizető lakásában történő végződését még FTTH-nak (Fiber To The House) is nevezhetők.

Amennyiben optikai és UTP kábeleket is használ Szolgáltató az előfizetői hálózaton, akkor a lépcsőházig biztosítja az optikát, ami ott csatlakozik egy olyan hálózati eszközhöz, aminek egyik oldalán optikai csatlakozó van a másik



oldalán pedig RJ45 csatlakozó. Ilyen esetben több Előfizető is osztozhat az eszközön. Az optikai hálózat épületig történő kiépítése nevezhető FTTB-nek (Fiber To The Building).

3.1.1.4 Vezeték nélküli szolgáltatás

A szolgáltatás pont-pont vagy pont-multipont vezeték nélküli szolgáltatás. A szolgáltatás a Szolgáltató bázis antennája és az ügyfél kliens antennája között valósul meg, melyek rádióhullámok segítségével lépnek egymással kapcsolatba biztosítva így az adatforgalmat.

A bázis antenna, az a Szolgáltató által kiépített rádiós hálózati eszköz, melyhez vezeték nélkül kapcsolódik az Előfizetőhöz kihelyezett számítógépes hálózathoz tartozó rádiós eszköz, a kliens antenna.

A kliens antenna, az a Szolgáltató által kihelyezett rádiós hálózati eszköz, mely vezeték nélkül kapcsolódik a Szolgáltató bázis antennájához, lehetővé téve a Szolgáltató hálózatának elérését és az internet szolgáltatás igénybevételét.

Szolgáltató mikrohullámú kapcsolatot csak egyéni megállapodás alapján kínál.

3.1.2 A szolgáltatás igénybevételének feltételei

A szolgáltatás igénybevételének feltétele a szolgáltatás igénybevételét biztosító berendezés felszerelése, illetve beüzemelése az igénybejelentésben megjelölt ingatlanon.

3.1.2.1 WLAN előfizetői hozzáférési pont létesítése

A szolgáltatás csak egyedi ajánlat alapján vehető igénybe, ahol erre előzetes helyszíni felmérés alapján lehetőség van. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket Szolgáltató szerzi be és telepíti, a költségek Előfizetőt terhelik.

Szolgáltató nem vállal felelősséget azon károkért, melyek abból erednek, hogy a telepített berendezések kihelyezését, javítását, kicserélését nem Hivatalos Szerelő végzi, vagy az Előfizető a berendezést nem a használati útmutatónak megfelelően, azaz nem rendeltetésszerűen használja, illetőleg megrongálja, vagy átalakítja. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a rendeltetésszerű használatot vizsgálhassa, ellenőrizhesse.

3.1.3 Az igénybevétel korlátai

Az internet szolgáltatás keretében a Szolgáltató jogosult az Előfizető adatforgalmának figyelésére és mérésére, az Előfizetőt terhelő fizetési kötelezettségek ellenőrzése végett (a fizetendő díjak forgalom függőek is lehetnek), illetve a hálózat megfelelő és biztonságos működésének garantálása céljából. Az Előfizető köteles a szolgáltatást és az igénybevételéhez szükséges eszközöket, berendezéseket rendeltetésszerűen használni. A nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért az Előfizető köteles helytállni.

Nem rendeltetésszerű használatnak minősül különösen:

- a hálózati eszközön található software felülírása, vagy ennek megkísérlése;
- a hálózati eszköz nem megfelelő áramforráshoz történő csatlakoztatása, vagy egyéb nem megfelelő csatlakoztatása;
- a hálózati eszköz nem megfelelő használatából eredő sérülés, rongálás, gondatlanságból bekövetkezett rongálás;
- nem engedélyezett javítások, az eszköz szétszerelése;
- a hálózat biztonságát védő eszközök és mechanizmusok kijátszása vagy megváltoztatása, felülírása, illetve mindezek kísérlete;
- a hálózati hozzáférés saját ingatlanon kívül más felhasználóval történő megosztása a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül.
- Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott végberendezést használhat és csatlakoztathat a hálózathoz. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és



ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy veszélyezteti a hálózat biztonságát, illetve a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, úgy szerződésszegést követ el.

3.1.4 Kiegészítő szolgáltatások

3.1.4.1 *Internet szolgáltatás (dinamikusan változó) publikus IP címmel.*

Szolgáltató a publikus IP címet automatikus címkiosztással, az előfizetői végberendezéshez (számítógép, router stb.) hálózati azonosítójához (MAC-cím) kötötten biztosítja (DHCP). Szolgáltató jogosult a kiosztott IP címet bármikor megváltoztatni.

3.1.4.2 *FIX IP cím*

Szolgáltató a publikus IP címet automatikus címkiosztással, az előfizetői végberendezés hálózati azonosítójához (MAC-cím) kötötten biztosítja. Szolgáltató jogosult a kiosztott IP címet megváltoztatni, erről az Előfizetőt köteles a változtatás előtt 8 nappal értesíteni.

Szolgáltató a Fix IP címet Előfizető végberendezésének MAC címéhez rendeli hozzá. Amennyiben az előfizetői végberendezés MAC azonosítója megváltozik, a Fix IP szolgáltatás igénybe vételéhez ezt jeleznie kell Szolgáltatató felé, aki az IP-cím MAC-cím párosítás frissítését ezen bejelentés alapján elvégzi.

Nem minősül hibának, ha a fenti változás bejelentését Előfizető elmulasztja.

3.1.4.3 *E-mail postafiók szolgáltatás*

Szolgáltató meglévő internet szolgáltatás mellé elektronikus postafiók szolgáltatás kínál. A szolgáltatás használata telefonos regisztrációt követően vehető igénybe. Az egyes szolgáltatási csomagok mellé meghatározott számú postafiók használható egy előfizetéssel. Az egyes csomagokhoz tartozó postafiókok számát a 2. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult az általa biztosított vagy az Előfizető által igényelt elsődleges és olyan járulékos postafiókok szolgáltatását felfüggeszteni, amelyeknek használatát az e-mail postafiókba való bejelentkezéssel az Előfizető legalább négy hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. Szolgáltató a nem használt e-mail postafiókokra küldött e-mailben azt követően tájékoztatja az Előfizetőt az e-mail postafiókok felfüggesztéséről, hogy az Előfizető azok használatát négy hónapig megszakítatlanul elmulasztotta.

Amennyiben az Előfizető a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztését követő egy hónapos időtartamban nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, a Szolgáltató a használat hat havi megszakítatlan elmulasztását követően jogosult az e-mail postafiók tartalmát törölni.

Szolgáltató nem felel az Előfizetőnek az e-mail postafiókok felfüggesztéséből, valamint a hat hónapos megszakítatlan használaton kívüli e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséből okozott károkért.

Az Előfizetőnek a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztése alatt tett nyilatkozata alapján a Szolgáltató a felfüggesztést mellőzi azzal, hogy a felfüggesztés alapjául szolgáló négy hónapos határidő a felfüggesztés mellőzését követően újból elkezdődik.

Az internet szolgáltatási szerződés megszűnése után két hónappal Szolgáltató a postafiókot külön értesítés nélkül törli.

3.1.5 Adatforgalom

Szolgáltató adatforgalomtól független csomagot biztosít Előfizetői részére. Az adatforgalomtól független csomagra szerződött Előfizetők - adatforgalomtól függetlenül - minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF 2. sz. mellékletében tételesen felsorolt azon földrajzi területen veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.



3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

A szolgáltatás az ÁSZF vonatkozásában nem értelmezhető

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az internet szolgáltatáshoz való hozzáférést az Előfizetőhöz telepített végberendezés (kábelmodem, VoIP Gateway, vezeték nélküli végpont, vezetékes végponti eszköz, vezetékes/WIFIs végponti eszköz) biztosítja, mely a Szolgáltató tulajdonát képezi.

LAN hálózat esetében a Szolgáltató hálózata és az Előfizető végberendezése közötti adatátviteli szakaszok optikai és UTP kábelekből vannak kialakítva, úgy, hogy a telepítési címen található ingatlan bejárati ajtajának síkjában elhelyezett UTP/telefon aljzat képezze az átadási pontot. A teljesítés helye és hibaelhárítás szempontjából a Szolgáltató felelősségi határa ezen átadási pont.

Az ingatlan bejárati ajtaja és a számítógép csatlakozási pontja közti hálózati szakaszban bekövetkező esetleges meghibásodásokért a Szolgáltató csak akkor tehető felelőssé, csak akkor köteles a hibaelhárításra, ha az Előfizető bizonyítja, hogy a bekövetkezett hiba a Szolgáltató érdekkörében keletkezett.

WLAN szolgáltatás esetében a szolgáltatás átadási pontot – és egyben a Szolgáltató felelősségének határát a kliens antennából kivezetett UTP kábel végén lévő aljzat jelenti. Az átadási pont és a kliens antennához csatlakoztatott UTP kábel RJ45-ös csatlakozója közötti kapcsolat megfelelőségéért az Előfizető felel.

Kábelmodem hálózat esetében a Szolgáltató hálózata és az Előfizető végberendezése közötti szakaszok koaxiális kábelekből vannak kialakítva. Ezen átadási pont és az Előfizető számítógépének csatlakozási pontja (a kábelmodem felhasználói oldalán lévő Ethernet interfész) közötti kapcsolat megfelelőségért az Előfizető felel.

FTTH-GPON hálózat esetében a Szolgáltató hálózata és az Előfizető végberendezése közötti szakaszok optikai kábelekből vannak kialakítva. Ezen átadási pont és az Előfizető számítógépének csatlakozási pontja (az ONU/ONT felhasználói oldalán lévő Ethernet interfész) közötti kapcsolat megfelelőségért az Előfizető felel. Az ingatlan és az azt körülvevő telek határvonala és a számítógép csatlakozási pontja közti hálózati szakaszban bekövetkező esetleges meghibásodásokért a Szolgáltató csak akkor tehető felelőssé, csak akkor köteles a hibaelhárításra, ha az Előfizető bizonyítja, hogy a bekövetkezett hiba a Szolgáltató érdekkörében keletkezett.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató biztosít az Előfizető számára egy vagy több szolgáltatás átvételére alkalmas végberendezést (CPE customer-premises equipment) mely a Szolgáltató tulajdonában marad, úgy a szolgáltatás átadási pontja, a felelősség határa, maga a végponti eszköz.

Az Előfizető felelősségi körébe tartozik a Szolgáltató által kiépített UTP vagy optikai kábelekből alkotott hálózat, a lakáson/házon belül, a kihelyezett eszközökig. Ha a végberendezés (CPE Customer-premises equipment) képes az adatszolgáltatás megosztására akár vezetékes akár vezeték nélküli formában, a megosztott szolgáltatásért az Előfizető felel.

Előfizető köteles a rendszert rendeltetésszerűen használni. A hozzáférés jogosulatlan átengedése és az átengedés következményeinek viselése tekintetében az Előfizető teljes anyagi és kártérítési felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetővel történő előzetes egyeztetést követően végberendezést (CPE customer-premises equipment) helyezzen ki az Előfizetőhöz. Ezen eszköz a Szolgáltatótól külön nem igényelhető.



4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

4.1.1 Minőségi követelmények

A Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét Előfizetői szolgáltatásonként a 4. sz. melléklet tartalmazza.

4.1.2 Az Előfizetői szolgáltatás rendelkezésre állása

Az Előfizetői szolgáltatás rendelkezésre állásának feltételeit a 4. sz. melléklet tartalmazza

4.2 Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A szolgáltatás nyújtása során nem használunk forgalommérést.

4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

Szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú Elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat, ha

- a.) az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:
 - aa.) nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
 - ab.) megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
 - ac.) elegendő tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek (Eht. 80. § (1));
- b.) el van látva a megfelelőségi jelöléssel, és
- c.) rendelkezik a Szolgáltató által meghatározott típusú interfésszel (5/2004. (IV.13.) IHM rendelet 6. § (2)).

Az Előfizető tulajdonában álló végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a végberendezés ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez használt szolgáltatói és előfizetői hálózatot – ennek részeként a hálózatra csatlakoztatott Elektronikus hírközlő végberendezéseket is –ellenőrizni. Az ellenőrzés célja a hálózat karbantartása és épségének megőrzése. Ha a



Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot, a hálózat működését veszélyeztető, vagy más, a fenti feltételeknek meg nem felelő működtetést tapasztal (így különösen megfelelőségi jelzéssel el nem látott Elektronikus hírközlővégberendezés csatlakoztatását), az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, így különösen ennek részeként a nem szabályszerű Elektronikus hírközlő végberendezés üzembe helyezésére. Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozhatja vagy az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Ha az előfizetői végberendezés hibás vagy nem az ÁSZF-nek megfelelő csatlakoztatásából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

Ha az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy a végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga végzi el, a Szolgáltató mentesül a végberendezés nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.



5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

A szolgáltatás az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

5.1.1 Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérésére

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó írásbeli kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető időtartama természetes előfizető esetén minimálisan 1, legfeljebb 6 hónap. Határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében a Szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást – ellenkező rendelkezés hiányában – visszakapcsolja. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a 3/B. mellékletben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számíthat fel.

5.1.2 A szolgáltatás szüneteltetése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén

A Szolgáltató szüneteltetheti az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges, és nincsen olyan más gazdaságos műszaki megoldás, amely alkalmazása esetén nem kell az Előfizetői szolgáltatást szüneteltetni. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

A szolgáltatás karbantartás miatti szüneteltetésének ideje a rendelkezésre állási idő számításába nem számít be.

5.1.3 Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető érdekkörében bekövetkezett ok miatt

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a jelen ÁSZF-ben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

5.1.4 Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés

- Szünetel az Előfizetői szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén (Eht. 136. § (1) b)).
- Szünetel az Előfizetői szolgáltatás a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (Eht. 136. § (1) c))

5.1.5 Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esete

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel, de a szüneteltetés oka nem rendszeres karbantartás, akkor a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

Ha a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartama egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetésidíjat, ha a szünetelés oka vis



maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

Az Előfizető kérésére történő Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára az Előfizető az Előfizetői szerződésben feltüntetett csökkentett, a díjszabásban - 3/A. melléklet - meghatározott szüneteltetési díjat („Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja”) köteles fizetni.

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának a módja

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a.) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b.) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c.) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- d.) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Az a)-c) pontok szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.

A korlátozás a d) pontot kivéve, valamint – amennyiben az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást egy Egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszeggel érintett Előfizetői szolgáltatásra terjedhet ki.

Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés. A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Előfizetői szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. Ennek mértékét az 3/A. és 3/B. mellékletek tartalmazzák.

Ha az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** meghatározott összeg.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a Felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató –az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés felmondása helyett az Előfizetőtől biztosítékot kérni vagy korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. A vagyoni biztosítékkal kapcsolatos szabályokat a 7.1. pont tartalmazza.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem vagy korlátozottan lehet igénybe venni.



Szolgáltató köteles újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett díjat számolhat fel.

Az Előfizetői szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét az 3/a melléklet tartalmazza.



6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint érhető el. A Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (illetve munkaidőben) élőhangos hibabejelentőt működtet. Rendelkezésre állási idő mértékét az ÁSZF 4.1.1. pontja tartalmazza. Az élőhangos szolgálat szünetelése idején – az év 365 napján – a Szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül (illetve munkaidőn kívül) a távbeszélőn üzenetrögzítőre, vagy elektronikus vagy postai úton érkező bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt köteles – a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató hibabejelentő szolgáltatásának rendje megegyezik az ügyfélszolgálat nyitvatartási rendjével az ÁSZF 1.2. pontjának megfelelően.

6.1.2

Az előfizető a hibát az ügyfélkapcsolati helyeken, címeken, telefonszámokon jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

6.1.3

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban (postai levélben) bejelentett hiba esetén a Szolgáltató az előfizető által megadott telefonszámon értesíti az előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatároló eljárás eredményéről.

6.1.4

A hibabejelentésnek és az ahhoz kapcsolódó nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a.) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b.) az előfizetői hívószámot vagy más elérhetőséget
- c.) a hibajelenség leírását,
- d.) a hibabejelentés és nyilvántartásba vételének időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e.) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f.) a hiba okát,
- g.) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
- h.) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítésének módját és időpontját.

6.1.5

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a.) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- c.) a hiba kijavítását megkezdte;



d.) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére kötbért fizet.

6.1.6

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidő meghosszabbodik a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a fenti határidőn belül meg kell kérnie.

6.1.7

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról és az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. Amennyiben a hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató a hibát elhárította, és azt az előfizető a munkalapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

6.1.8

A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számít fel, a nála felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.

6.1.9

Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által megküldött értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

6.1.10

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a felek megállapodtak, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

6.1.11

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.1.12

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a.) 6.1.5. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b.) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértékét a **Hiba! A hivatkozási forrás nem található..** pont határozza meg.

6.1.13 A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.



Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett illetve, ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

6.1.14 Hibaelhárítási célértékek

A hibaelhárítási célértékeket a 4. számú melléklet tartalmazza.

6.1.15 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

Az előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a Szolgáltató hálózathoz és a hálózatra telepített eszközökhöz történő hozzáférést.

Az előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni. Az előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

6.1.16 Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett Szolgáltatót, értesíti.

6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a Szolgáltató megtéríti.

6.2.1 A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke

A jelen ÁSZF 2.3 pont 1. bekezdésében meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.4.1. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a fenti bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

6.2.2 A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke

Amennyiben a Szolgáltató jelen ÁSZF 6.1.3. pontja szerint hibásan teljesíti a szolgáltatást, kötbért köteles fizetni.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni (teljes körű szolgáltatás kimaradás), a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havi előfizetési díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) havi előfizetési díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.



6.2.3 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Amennyiben a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének a 6.1.14. pontban foglalt feltételekkel nem tesz eleget az előfizető hibabejelentése alapján az alábbiakban meghatározott kötbér fizetésére köteles.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

6.2.4 Átírási határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető által kezdeményezett átírást a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

6.2.5 Áthelyezési határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető által kezdeményezett áthelyezést a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

6.2.6 A szolgáltatás korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

6.2.7 Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását.

Az előfizető jogosult panaszával a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező testülethez, bírósághoz fordulhatnak.



6.3 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.3.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban írásban (levélben, e-mail-ben), telefonon vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a Szolgáltató az ügyfélszám bemondásával fogadja el, ez esetben a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, indokolt esetben írásban válaszol.

- a.) A Szolgáltató köteles a reklamáció kezelésével kapcsolatos eljárást az alábbiak szerint szabályozni és az ügyfélszolgálatokon az ügyfelek számára elérhetővé tenni:
- b.) Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat írásban és személyesen teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnél és Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál vagy az illetékes bíróságnál.
- c.) A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt értesíti.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon előfizetői panasz esetén a panasz megtételétől számított 2 évig, hibabejelentés esetén a hiba bejelentésétől számított 1 évig megőrzi. A Szolgáltató az előfizető kérésére a hangfelvételek visszahallgatását az ügyfélszolgálati helyiségben biztosítja, illetve arról kérésére 30 napon belül egy alkalommal ingyenesen másolatot bocsát a rendelkezésére.

6.3.2 Díjreklamáció

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői-hozzáférési pontig terjed. Amennyiben az előfizető internet szolgáltatáson keresztül más Szolgáltató információ -, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az internet hozzáféréseért felelősséget.

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és haladéktalanul, de legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 12.3.2. pontban foglaltak szerint felmondani.

Az ügyfél számlapanaszát minden esetben írásban rögzíteni kell a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató a törvény rendelkezésének megfelelően 30 napon belül kivizsgálja a panaszt és az eredményről írásban tájékoztatja az ügyfelet.

Ha az előfizető a reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 4. mellékletében kerül meghatározásra.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait – az előfizető választása szerint – az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke a Szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

A számlapanasz elutasítása esetén, a Szolgáltató köteles – indoklással – az előfizetőt írásban tájékoztatni.

Az előfizető a bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni.



6.3.3 Kötbér és kártérítési igények intézése

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a Szolgáltató megtéríti.

Kötbért kell fizetni:

- a) a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,
- b) hibás teljesítés esetén, a 6.1.5 pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő elmulasztása esetén, illetve ha a hibát a Szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el, a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A Szolgáltató a kötbért a hatályos jogszabályoknak megfelelően az előfizető számláján jóváírja, vagy átutalja az előfizető részére. Az előfizető a kötbért meghaladó, meglévő vagyoniában okozott kárát is érvényesítheti az elmaradt haszon kivételével a hatályos jogszabályok szerint.

Az Előfizető - a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége körében - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért.

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

6.3.4 Az előfizető felelőssége

Az előfizető felel az előfizetői tulajdonú vezetékszakas és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

6.3.5 Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, terrortámadás vagy természeti katasztrófa, súlyos energia-ellátási zavar, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatokat működtet, amelyek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.2. pontja, tartalmazza.



Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 600 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

A kezelő, hibafeltevő válaszüzeje minőségi mutató definíciója és számítási módja jelen ÁSZF 4. mellékletében kerül meghatározásra.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő két évig tárolja.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal a Szolgáltató ingyenes másolatot biztosítani.

6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A szolgáltatás az ÁSZF vonatkozásában nem értelmezhető

6.6 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

Az előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását.

Az előfizető jogosult panaszával a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, valamint a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének elérhetőségeit, a fogyasztóvédelmi hatóságok, a Békéltető testületek és a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság megnevezését, továbbá azok elérhetőségeit a jelen ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.



7 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a 3/B. melléklet szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a 3/A. melléklet szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj. A 3/B. melléklet tartalmazza – többek közt – az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 3/B. melléklet tartalmazza.

A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

- a.) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 31. napjáig
- b.) naptári negyedéves előfizetés esetén az első hónap végéig
- c.) naptári féléves előfizetés esetén az első hónap végéig
- d.) naptári éves előfizetés esetén az első hónap végéig esedékes.

A szerződéskötéskor választott díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról az esedékesség hónapjában, vagy azt megelőzően számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

Havi rendszerességű díjfizetés esetén Szolgáltató minden páratlan hónapban kettő havi számlát küld ki: az aktuális páratlan hónapra vonatkozó számlát, valamint a következő páros hónapra vonatkozó számlát. A fizetési határidő a számlákon a vonatkozó naptári időszak utolsó napja.

A Szolgáltató a számlát postai úton, vagy kézbesítő által küldi meg az alábbi kivétellel: amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére.

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 20-áig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni.



Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy fél évente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a 3/B melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

7.1.1 Számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az előfizető számára, amelyet a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az előfizető kiegyenlíteni. Abban az esetben, ha az előfizető a Szolgáltatóval együttműködő kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltató is előfizetője, a számlát a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltató számlájával együtt is postázhatja, és a díj megfizetésére a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval közös befizetési csekket is alkalmazhat. Abban az esetben, ha az előfizető által teljesített díjfizetés kevesebb, mint a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltató részére fizetendő és a Szolgáltató részére fizetendő díjak összege, a befizetett összeg az előfizetőnek a két szolgáltató felé fennálló, és az előfizetői szerződés megkötését követően keletkezett tartozásainak arányában kerül elszámolásra. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése és teljesítése, így különösen a számlázás és díjbeszedés, illetve az ezekkel összefüggő feladatok elvégzése érdekében, az ehhez szükséges mértékben jogosult az előfizető személyes adatait a vele együttműködő kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak átadni.

A belépési díjat az előfizetői szerződés megkötése után fizeti az előfizető a Szolgáltató számlája alapján. A létesítés feltétele a belépési díj beérkezése. A Szolgáltató kérheti az eredeti feladóvevény bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az előfizető kérésére a Szolgáltató a kiállított számlákról adminisztrációs díj ellenében másolatot készít.

7.1.2 Számlázási időszak

A Szolgáltató havonta legalább egyszer, tárgyhónapra a szolgáltatások díjáról számlát készít, és az előfizető részére megküldi. A Szolgáltató jogosult ettől eltérni abban az esetben, ha a számla összege nem haladja meg a 2000 Ft-ot. A számlán szerepelnek az előfizetési és havi díjak, és egyéb folyamatos szolgáltatás díjai, valamint az esetleges egyszeri díjak.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat tovább értékesíteni és tovább számlázni, valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben érvényesíteni. A beszélgetési díjak között a Szolgáltató számlája tartalmazza a közvetített szolgáltatások díjait is. A számlákat a Szolgáltató kéthavonta küldi meg előfizetői részére, havi bontásban. A számlaküldés időpontjának előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség. A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi.

7.1.3 Díjfizetési módok

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módját az előfizető az előfizetői szerződésben meghatározhatja. A díjfizetés módja lehet:

- készpénz átutalási utalvány,
- csoportos beszedési megbízás alapján pénzügyi átutalás vagy
- egyéb pénzügyi átutalás
- Online bankkártyás befizetés
- Nemzetközi banki átutalás (IBAN). IBAN utalás esetén a pénzforgalom költsége előfizetőt terheli, melyet a soron következő, vagy szerződés megszűnése esetén az elszámoló számlán Szolgáltató kiszámlázza.



- A Szolgáltató eseti jelleggel, különleges körülmények fennállása esetén (például: üzletkötés szerződés esetén, a hátralék kiegyenlítésére) valamint egyes ügyfélszolgálati irodáiban a készpénzes fizetés lehetőségét is biztosítja az előfizető részére.

7.1.4 A számlázás

A Szolgáltató a fizetendő díjról az igénybe vevő részére egyéni értesítésben számlát küld. Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszak kezdetétől számított 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatak megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

Amennyiben az előfizető ehhez hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkezdvényt adhat. Az elektronikus számlázás szabályait a 7.1.5. pont tartalmazza.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 6.2. pontban foglaltaknak megfelelően. Az előfizető köteles a számla szerinti díjat a számlán szereplő fizetési határidőre befizetni. Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra a mindenkor hatályos Ptk. szerinti késedelmi kamatot köteles megfizetni.

Amennyiben az előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

7.1.5 Elektronikus számla

A Szolgáltató az Előfizető igénye esetén elektronikus úton bocsátja ki a számlát.

Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanágát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, törlés vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor és a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt is biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

Az elektronikus számla igényelhető:

- a.) az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy
- b.) az előfizetői szerződés módosítása keretében (ld.: előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok).

Az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen egy állandó és létező e-mail címmel, továbbá, hogy az Előfizető ügyfélkapu regisztrációval.

Elektronikus számla csak a tárgyhót követő hónaptól igényelhető.

Az Előfizető tartozik felelősséggel azért, hogy létező, számára hozzáférhető, illetéktelen személyek elől védett e-mail címet adjon meg a Szolgáltatónak, melyre a Szolgáltató a számlázás rendjére vonatkozó ÁSZF rendelkezéseknek és egyéb jogszabályoknak megfelelően elküldi az Előfizető elektronikus számláját. Az Előfizető szavatol azért, hogy az általa megadott e-mail címet fenntartsa, ahhoz hozzáférési joggal rendelkezzen. Az Előfizető a megadott e-mail címének megszűnéséről, vagy az e-mail cím megváltoztatásáról 15 nappal korábban köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni az adatváltozásra vonatkozó szabályok szerint, a módosított e-mail cím egyidejű megadásával.

A Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli abban az esetben, ha az elektronikus számlát az Előfizető a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény – különösen a megadott e-mail cím megszűnéséről vagy módosulásáról való értesítés elmaradása, illetve a szükséges beállítási módosítások elmaradása – miatt nem kapja meg, illetve ilyen vagy hasonló okból nem fér hozzá.



Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül.

Az Előfizető a részére kézbesített elektronikus számlát „xml” kiterjesztésű formátumban kapja meg. Adóigazgatási azonosításra csak ez a fájl alkalmas változatlan, elektronikus formában tárolva.

Az Előfizető „xml” kiterjesztésű elektronikus számla mellé kap egy .pdf kiterjesztésű fájlt is, melyben a számlán szereplő adatok megtalálhatóak, azonban adóigazgatási azonosításra ez nem alkalmas.

Az Előfizető a részére kibocsátott elektronikus számlákról másolat kibocsátását a 3/B. sz. melléklet szerinti számlamásolati díj megfizetése esetén igényelheti.

Az elektronikus számlázás esetén - a számlázás jellegéből adódóan - az Előfizető postai úton számlát és mellékelten befizetési csekket (sárga csekket) nem kap, így a teljesítés banki átutalással, postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató kizárólag az ügyfélszolgálati helységében elfogad készpénzes teljesítést is.

Elektronikus számlázást választó Előfizető részére - a számla nem megfelelő teljesítése esetén - küldött fizetési emlékeztető is elektronikus úton kerül a Szolgáltató részéről megküldésre. Hasonlóan az elektronikus számlához, az emlékeztető is kézbesítettnek minősül az Előfizető által megadott e-mail címre történő továbbítással.

Az elektronikus számlázási mód lemondására csak személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységeiben van lehetőség, vagy az ügyfélkapu rendszeren keresztül. A lemondás feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, melyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

7.1.6 Előfizetési díjak

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt szolgáltatásoknak megfelelő előfizetési díjat fizet a Szolgáltatónak. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a területileg elkülönült hálózatokon, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatás csomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési gyakoriság, fizetési mód) állapítson meg.

Az előfizetési díjak mértékét a jelen ÁSZF 3/A. számú melléklete tartalmazza.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása nem hónap elején kezdődik, vagy végződik, a “tört” hónap minden egyes napjára, amilyen a szolgáltatás rendelkezésre állt, az adott hónap egy napjára eső részt kell fizetni.

7.1.7 Előfizetési díjak nem egyéni előfizetők esetén

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyéni és nem egyéni (a továbbiakban közületi, üzleti) előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

Közületi (üzleti) előfizető az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Közületi (üzleti) előfizetők esetén, az előfizetési díj mértéke egyedi megállapodás alapján kerül meghatározásra, azzal, hogy az vételi helyenként nem haladhatja meg a közületi (üzleti) előfizető esetén az egyéni előfizetési díj kétszeresét.

7.1.8 Kedvezmény az egyes díjakban

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A Szolgáltató az akciókra, kedvezményekre, azok igénybevételi feltételeire vonatkozó tájékoztatásait internetes honlapján és ügyfélszolgálatain az előfizetők számára hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévők azonos elbírálás alá esésének elvét szem előtt tartva.



Határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés előfizető oldalán felmerülő okból történő megszüntetése esetén a Szolgáltató jogosult a szerződésben meghatározott kedvezményes díj és a listaár közötti különbözetnek, valamint a szerződés megszüntetéséig eltelt hónapok számának szorzataként meghatározott összeget az előfizető felé kötbérként kiszámlázni. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizető számlatartozásának, egyéb szerződésszegésének következtében történő megszüntetés is.

7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az előfizető által választható díjfizetési módokat és az azokból adódó, az előfizetőt érintő eltéréseket a jelen ÁSZF 7.1.3. pontja tartalmazza.

7.3 A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői kártérítési igények érvényesítésére vonatkozó eljárás szabályait a jelen ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető - a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége körében - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért.

Előfizető a jelen ÁSZF, valamint az egyedi előfizetői szerződés alapján fennálló kötelezettségei teljesítésének elmulasztásával, valamint egyéb szerződésszegő magatartásával okozott károkat köteles megteríteni.

A Szolgáltató az előfizetővel szembeni kártérítési igényét az elektronikus hírközlési szabályok, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint jogosult érvényesíteni.

7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1 A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke

A jelen ÁSZF 2.4.1. pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a fenti bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.2 A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke

Amennyiben a Szolgáltató jelen ÁSZF 6.1.13. pontja szerint hibásan teljesíti a szolgáltatást, kötbért köteles fizetni.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni (teljes körű szolgáltatás kimaradás), a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havi előfizetési díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) havi előfizetési díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fenti bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.



7.4.3 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Amennyiben a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének a 6.1.14. pontban foglalt feltételekkel nem tesz eleget az előfizető hibabejelentése alapján az alábbiakban meghatározott kötbér fizetésére köteles.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese a 6.2.3. a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese a 6.2.3. b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa a 6.2.3. b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

7.4.4 Átírási határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető által kezdeményezett átírást a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.5 Áthelyezési határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető által kezdeményezett áthelyezést a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.6 A szolgáltatás korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.5 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében honlapján biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.5.1 Akciós kedvezmény lehet:

- a.) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b.) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c.) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d.) egyéb eseti kedvezmény(-ek),
- e.) valamely szolgáltatás díjának csökkentése több szolgáltatás igénybevétele esetén,
- f.) ajándéksorsolás
- g.) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.



Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha:

- a.) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b.) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb díjcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.



8 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A szolgáltatás az ÁSZF vonatkozásában nem értelmezhető.



9 A szerződés időtartama

9.1 Az Előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

9.2 A határozott idejű Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltétele

9.2.1.1 A határozott idejű Előfizetői szerződés meghatározása

Határozott idejű Előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az Előfizetői szerződésben rögzített meghatározott ideig az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződést nem szünteti meg (Előfizetői szolgáltatásra vállalt hűség), vagy az Előfizetői szerződésében rögzített díjcsomagot meghatározott ideig igénybe veszi (díjcsomagra vállalt hűség). Ahol az Előfizetői szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződéskiegészítés, módosítás, nyilatkozat, egyéb szerződéses dokumentum, számla stb. „hűségidő”-t, „elkötelezettségi idő”-t említ, azt a Felek határozott idejű Előfizetői szerződésre való utalásnak tekintik, és arra a határozott idejű Előfizetői szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

9.2.1.2 A határozott idejű Előfizetői szerződés időtartam

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés – a készülékvásárláshoz kapcsolódó szerződés kivételével – legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. Határozott idejű Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető, az Előfizetői szerződés tartamát a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az Előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem magasabb az e pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjánál.

Készülék alatt e rendelkezések alkalmazásában az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hangmegjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott időelteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A felek a határozott idejű Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új Előfizetői szerződés csak határozatlan idejű lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizetői szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek az előfizetőre nézve nem hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

9.2.1.3 A határozott idő számítása

A határozott idő az Előfizetői szolgáltatáslétesítésekor, helyszíni létesítést nem igénylő esetben az Előfizetői szolgáltatás aktiválásakor kezdődik. Ha az adott Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a



határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak, akkor a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul.

Már létesített Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Nem számít bele a határozott időtartamba a szünetelés, szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

9.2.1.4 A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnése

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott időelteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton értesíti az Előfizetőt a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról, valamint a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró, határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokról. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek

A határozott idejű Előfizetői szerződés Szolgáltató szerződésszegésével kapcsolatos Előfizető általi felmondásának eseteit a 12.5.1.1. pontja rögzíti.

Az egyoldalú Szolgáltatói szerződésmódosítással kapcsolatos, az Előfizető által gyakorolható felmondási jogra vonatkozó feltételeket a 12.1.2. pont tartalmazza.

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg,

Határozott tartamú Előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre (pl. telepítési vagy belépési díj kedvezmény, díjcsomagra vonatkozó kedvezmény, készülékár kedvezmény) tekintettel vállalja, hogy az Előfizetői szerződés határozott időtartamán belül az Előfizetői szerződést nem szünteti meg, annak megszüntetésére a Szolgáltató részéről az Előfizetőnek felróható okból nem kerül sor, az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít a Szolgáltató részéről az Előfizető díjtarozása miatt történő felmondás. Amennyiben a határozott időtartam alatt fenti okokból kerül sor a Szerződés megszűnésére, az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott idejű Előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, ha erre vonatkozóan jelen ÁSZF vagy az Egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.



10 Adatkezelés, adatbiztonság

Az adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket jelen ÁSZF. 5. melléklete tartalmazza.



11 Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

(különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

Az előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait az előfizetői szerződés megkötésekor a szerződéskötés módjának megfelelően írásban vagy szóban teheti meg, vagy az egyes szolgáltatások későbbi igénybe vétele során is megteheti. A nyilatkozatok módosítására és hozzájáruló nyilatkozat esetén a nyilatkozat visszavonására az előfizető bármikor indoklás nélkül jogosult akár írásban, akár szóban a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségei bármelyikén. A Szolgáltató az előfizetői nyilatkozatban foglaltaknak a műszaki lehetőségek függvényében haladéktalanul, de legfeljebb a nyilatkozat megtételétől számított 15 napon belül tesz eleget, azzal, hogy a személyes adatok kezeléshez adott hozzájáruló nyilatkozatok visszavonása esetén haladéktalanul intézkedik.



12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

12.1.1 Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et módosítani. Ekkor a Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételek megváltozásáról a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az előfizetőt értesíteni, kivéve, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a szolgáltatás tartalma - az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

Az előfizető részéről a nyilatkozattétel elmulasztása az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak alapján, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető számára többlet terhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. A nyilatkozattétel elmulasztásával, mint ráutaló magatartással történő szerződésmódosítás kétoldalú szerződésmódosításnak minősül.

12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést – az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően – csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a.) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b.) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c.) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja, így például, ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak (pl. a hálózat jellegének megváltozása);
- d.) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg;
- e.) A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják.

A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.



Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a szolgáltatás tartalma - az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

A Szolgáltató a határozott idejű szerződést a fenti b) vagy c) pontra hivatkozva nem módosítja egyoldalúan, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató. A c) pont szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A szolgáltató jogosult évente egyszer a fogyasztói árindexnek az előző évhez képesti emelkedése esetén a szolgáltatás díját legfeljebb az emelkedés mértékével megemelni.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben jogszabály, vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másképp nem rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a szerződés lényeges módosítását.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni a számlalevél mellékletében, vagy – amennyiben az előfizető által fizetendő díjak, nyújtott kedvezmények vagy költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja nem változik – országos vagy megyei napilapban két alkalommal feladott közlemény és az értesítésnek az ügyfélszolgálaton hozzáférhetővé tétele útján. Az értesítés közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, valamint a módosítás menetét. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek azon módosításait, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé és a már korábban nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érintik, továbbá, amelyek következtében kizárólag valamely előfizetési díjak csökkennek csak azok hatálybalépésével egy időben hozza nyilvánosságra.

Az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a.) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- b.) a módosítások lényegének rövid leírása
- c.) a módosítások hatálybalépésének időpontja
- d.) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége
- e.) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve
- f.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja
- g.) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

A fentiekől eltérően, amennyiben az ilyen értesítés megküldésének feltételei fennállnak, az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben megküldött értesítési módokon megküldött, az előfizetőnek a szolgáltatás jellegéhez igazodó közvetlen tájékoztatásának, vagy az egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással megtett értesítésnek

- a.) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b.) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c.) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d.) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

A Szolgáltató az Előfizetők elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítését akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy



- a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban (elektronikus eszköz útján értelmezhető adategyüttes) vagy elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési igazolás alapján – az ellenkező bizonyításáig- úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem állapítható meg az értesítés megtörténte, az értesítést –az ellenkező bizonyításáig- a Szolgáltató legalább két (2) alkalommal, legalább öt (5) napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik (7.) napon – az ellenkező bizonyításáig, úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői előfizetői díj csökken.

12.1.3 Kétoldalú szerződésmódosítás

Kétoldalú szerződésmódosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, így a díjak és a szolgáltatási csomagok módosítására, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

Az előfizető a Szolgáltató kezdeményezését az előfizetői szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az előfizetői szerződés módosítása – az értesítésben megjelölt feltételekkel és időpontban – hatályba lép:

- jelenlévők között –különösen ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében- a szerződésmódosítás aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses nyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással;
- postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- szóban kötött szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen hozzájárulásával;

Az előfizetői Szerződés Szolgáltató által kezdeményezett módosítására vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti különösen az előfizető megfelelő értesítését követően megváltozott és számlázott díjak előfizető általi megfizetése.

12.1.4 Díjmódosítás

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

Az előfizetési díjak minden év január 1. napjától módosulnak, az árképzés időpontjában rendelkezésre álló (a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett) 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembevételével, valamint ezen túlmenően a szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a kábeltelevíziós szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése, hálózati használati díjak változása,
- jogszabály módosulása.



Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített, erre vonatkozó megegyezése esetén -, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül, ha a Szolgáltató eleget tett a jogszabály által előírt értesítési kötelezettségének.

12.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét 30 napon belül teljesíti, kivétel az átírás és az áthelyezés. Ettől a Szolgáltató és az előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

Az előfizető szerződésmódosítási szándékát jelezheti telefonon is. A Szolgáltató ebben az esetben a bejelentéssel egy időben postázza a módosításhoz szükséges kétpéldányos nyomtatványt. A nyomtatvány egyik, aláírt példányát az előfizető köteles visszaküldeni a szerződés módosítás érdekében.

12.2.1 Átírás

A Szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizető szerződését, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírási díj összege a 3/B mellékletben található. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. A kötbér mértékét a jelen ÁSZF 6.3.3. pontja tartalmazza. Nem lehet az előfizetői hozzáférési pont átírását kérni, ha az előfizető annak áthelyezését kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

12.2.2 Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató 2. melléklet szerinti területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató a hiánytalanul kitöltött kérelem beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési
- igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

Az a) és b) pontokban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a jelen ÁSZF 6.3.3. pontja tartalmazza. A kötbér összegét a szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

Az áthelyezési díj összege a 3/B mellékletben található. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást

Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a Szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az előfizetői szerződés megszűnik.



12.2.3 Szolgáltatás csomag módosítás az előfizető kérelmére

Az előfizető a szerződés időtartama alatt bármikor, kizárólag írásban kezdeményezheti az igényelt szolgáltatási csomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet a módosítás időpontja előtt 1 munkanappal kell írásban, illetve személyesen vagy telefonon az ügyfélszolgálaton bejelenteni, ahol a módosítási igényt rögzítik. A szolgáltatás csomag megváltoztatása a teljesítés napján, mindkét fél tudomásulvételével lép hatályba, kivéve azt az esetet, amikor az előfizető a módosítást konkrét naptól igényelte. Ebben az esetben a módosítás a kért napon lép hatályba.

A szolgáltatás csomag módosításért fizetendő díjat az ÁSZF 3/B tartalmazza.

12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az előfizető szerződésszegésének, valamint az előfizető díjtartozásának esetét kivéve, 60 nap.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni az előfizetőnek, amelynek kézbesítése igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c.) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor azt a tájékoztatást, hogy amennyiben az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, akkor az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az előfizető részére a Szolgáltató felmondását kézbesítették. A felmondást/ a tértivevénnyel postázott felmondó levelet akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által küldött tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezik vissza.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

12.3.1 A Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 60 nap. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását a 12.3. pontban foglaltak szerinti értesítéssel teheti meg.

Ha a Szolgáltató az ÁFSZ tárgyát képező szolgáltatását az adott területen véglegesen meg kívánja szüntetni, és ezen igényével a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felé is bejelentéssel él, úgy az előfizetői szerződést rendes felmondással 60 napos határidővel felmondhatja. A rendes felmondást indokolni kell.

12.3.2 Felmondás előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az előfizető szerződésszegése esetén az előfizetői szerződést jogosult rendkívüli felmondással felmondani, amennyiben

- a.) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, illetve az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- b.) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,



- c.) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja. (a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja)
- d.) az előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését vagy, ha az már megkötésre került, jogosult a szerződés azonnali hatályú megszüntetésére,
- e.) a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató postai adminisztrációs költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A postai adminisztrációs díj mértékét az ÁSZF 3/B melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki.

A Szolgáltató nem mondja fel az előfizetői szerződést, ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összezszerúságát vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén a jelen ÁSZF 5.2. pontjában meghatározott összegű vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt írásban értesíteni.

Egyéb esetek:

A Szolgáltató – a másik Szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik Szolgáltató használja, vagy a díjat a másik Szolgáltató helyett szedi be, és előfizetői szerződésszegés, vagy díjtartozás esete áll fenn, valamint a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.4 Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Az előfizető a felmondás szándékát írásban, szóban, telefonon tett bejelentéssel a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban jelezheti, de a felmondás tényét a Szolgáltató minden esetben az erre a célra rendszeresített forma nyomtatvány kitöltésével nyugtázza. Az előfizető az előfizetői szerződést az általa megjelölt határnapra is felmondhatja. E határnap a felmondó nyilatkozatnak a Szolgáltató tudomására jutásától számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet.

Az előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 12.4. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.



12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

12.5.1.1 A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napon a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével, illetve az előfizető halála esetén. A határozott idejű szerződés megszűnik, ha a Szolgáltató az adott szolgáltatást véglegesen megszünteti. A Szolgáltató ebben az esetben a megszűnés időpontját megelőzően 60 nappal értesíti az előfizetőt.

A határozott idejű szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatás igénybevételéhez kötött, és az előfizető a szerződést ennek ellenére felmondja vagy módosítja, elveszti a kedvezményt. A szerződés felmondási ideje ebben az esetben 8 nap. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. A Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Súlyos szerződésszegés esetén az ÁSZF rendkívüli felmondásra vonatkozó pontja szerint kell eljárni.

12.5.2 Egyéb megszűnési esetek

A határozatlan idejű előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- ha a szerződő felek közösen ebben állapodnak meg,
- ha az előfizető az előfizetői szerződést felmondja, felmondással
- ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással vagy rendkívüli felmondással megszünteti,
- ha bármely szerződő fél jogutód nélkül szűnik meg, illetve az előfizető halála esetén (előfizető hozzátartozója nyújtja be a halotti anyakönyvi kivonatot, illetve az ügyfél azonosítósámot) vagy ha nincs átírásra jogosult;
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, melynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

12.5.3 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.



Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az előfizető által megfizetett belépési díjat, az előfizető részére kamatjaival együtt visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az előfizető a díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

12.5.4 Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy teljeskörűen együttműködik a Szolgáltatóval. A szerződés megszűnése esetén az előfizető és a Szolgáltató egyebekben a hatályos jogszabályok rendelkezései szerint járnak el.

13 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

A szolgáltatás az ÁSZF vonatkozásában nem értelmezhető



14 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az előfizető a szolgáltatási jogviszonyból és az előfizetői Szerződésből eredő szerződéses jogviszony fennállása alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni. Ennek érdekében a szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról kötelesek a Szolgáltatót késedelem nélkül tájékoztatni.

Az előfizető köteles a Szolgáltatónak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződészerű teljesítéséhez szükséges.

Az előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

Az előfizető - a kármegelőzési illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért.

14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás igénybevétele során köteles a rendeltetésszerű használat szabályait betartani. A nem rendeltetésszerű használatból eredő károkat az előfizető köteles a vonatkozó jogszabályi előírások szerint megtéríteni.

14.3 A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

A végberendezéssel kapcsolatos előfizetői kötelezettségeket a jelen ÁSZF 4.4. pontja rögzíti.

Az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközöket az előfizető rendeltetésszerűen köteles használni. Az ennek ellenkezőjéből eredő károkat az előfizető köteles megtéríteni. Az előfizető a szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő eszközöket köteles az előfizetői szerződés megszűnése, megszüntetése esetén a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni.

14.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az előfizető felelőssége tudatában kijelenti, hogy az előfizetői szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, illetve az általa közölt adatok és a bemutatott okmányok a valóságnak megfelelnek.

Az előfizető, az adataiban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az előfizető szerződésszegésére tekintettel, az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől. Az előfizető által bejelentett, adataiban történt változást a Szolgáltató, az előfizető által tett bejelentést és az adatváltozás tényének igazolását követő 30 napon belül átvezeti.



15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok

A szolgáltatás az ÁSZF vonatkozásában nem értelmezhető)



MELLÉKLETEK



1/A MELLÉKLET Szolgáltatási csomagok

Az egyes szolgáltatási csomagok tartalma a szolgáltatás nyújtására alkalmazott technológiától függően eltérhet. Az átviteli technológiák elérhetősége részletesen a 2. mellékletben található.

1 Kábelmodemes szolgáltatási csomagok

| Csomag neve: | iNET-50 | iNET-100 | iNET-250 | iNET-500 |
|--------------------------------|-----------|------------|------------|------------|
| Maximális letöltési sebesség | 50 Mbit/s | 100 Mbit/s | 250 Mbit/s | 500 Mbit/s |
| Garantált letöltési sebesség | 5 Mbit/s | 10 Mbit/s | 25 Mbit/s | 25 Mbit/s |
| Maximális feltöltési sebesség | 5 Mbit/s | 10 Mbit/s | 15 Mbit/s | 20 Mbit/s |
| Garantált feltöltési sebesség | 1 Mbit/s | 4 Mbit/s | 4 Mbit/s | 4 Mbit/s |
| Adatforgalmi korlát | nincs | nincs | nincs | nincs |
| Publikus IP címek száma (IPv4) | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db |

2 GPON szolgáltatási csomagok

| Csomag neve: | oNET-50 | oNET-100 | oNET-250 | oNET-500 | oNET-1000 |
|--------------------------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|
| Maximális letöltési sebesség | 50 Mbit/s | 100 Mbit/s | 250 Mbit/s | 500 Mbit/s | 1000 Mbit/s |
| Garantált letöltési sebesség | 25 Mbit/s | 50 Mbit/s | 100 Mbit/s | 200 Mbit/s | 250 Mbit/s |
| Maximális feltöltési sebesség | 25 Mbit/s | 50 Mbit/s | 100 Mbit/s | 200 Mbit/s | 300 Mbit/s |
| Garantált feltöltési sebesség | 5 Mbit/s | 20 Mbit/s | 50 Mbit/s | 50 Mbit/s | 50 Mbit/s |
| Adatforgalmi korlát | nincs | nincs | nincs | nincs | nincs |
| Publikus IP címek száma (IPv4) | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db |

3 LAN szolgáltatási csomagok

| Csomag neve: | oNET-50 | oNET-100 | oNET-250 | oNET-500 |
|--------------------------------|-----------|------------|------------|------------|
| Maximális letöltési sebesség | 50 Mbit/s | 100 Mbit/s | 250 Mbit/s | 500 Mbit/s |
| Garantált letöltési sebesség | 25 Mbit/s | 50 Mbit/s | 100 Mbit/s | 200 Mbit/s |
| Maximális feltöltési sebesség | 25 Mbit/s | 50 Mbit/s | 100 Mbit/s | 200 Mbit/s |
| Garantált feltöltési sebesség | 5 Mbit/s | 20 Mbit/s | 50 Mbit/s | 50 Mbit/s |
| Adatforgalmi korlát | nincs | nincs | nincs | nincs |
| Publikus IP címek száma (IPv4) | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db |

1/B MELLÉKLET

Lezárt szolgáltatási csomagok

1 2020. július 31-ig értékesített szolgáltatási csomagok

Az alábbi szolgáltatási csomagok értékesítése 2020. augusztus 1-jétől megszűnt. A 2020. július 31. előtt az alábbi csomagokra megkötött szerződésekre az abban foglaltaknak megfelelően az alábbiak érvényesek.

1.1 Kábelmodemes szolgáltatási csomagok

| Csomag neve: | iNET-15 | iNET-30 | iNET-60 | iNET-120 | iNET-200 |
|--------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|
| Maximális letöltési sebesség | 15 Mbit/s | 30 Mbit/s | 60 Mbit/s | 120 Mbit/s | 200 Mbit/s |
| Garantált letöltési sebesség | 1,5 Mbit/s | 3 Mbit/s | 6 Mbit/s | 12 Mbit/s | 20 Mbit/s |
| Maximális feltöltési sebesség | 5 Mbit/s | 10 Mbit/s | 10 Mbit/s | 15 Mbit/s | 20 Mbit/s |
| Garantált feltöltési sebesség | 1,5 Mbit/s | 2 Mbit/s | 2 Mbit/s | 4 Mbit/s | 8 Mbit/s |
| Adatforgalmi korlát | nincs | nincs | nincs | nincs | nincs |
| Publikus IP címek száma (IPv4) | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db |
| E-mail címek száma | 1 darab | 2 darab | 2 darab | 5 darab | 5 darab |
| E-mail tárhely mérete | korlátlan | | | | |

1.2 GPON szolgáltatási csomagok

| Csomag neve: | iNET-15+ | iNET-30+ | iNET-60+ | iNET-120+ | iNET-200+ |
|--------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|
| Maximális letöltési sebesség | 15 Mbit/s | 30 Mbit/s | 60 Mbit/s | 120 Mbit/s | 200 Mbit/s |
| Garantált letöltési sebesség | 1,5 Mbit/s | 3 Mbit/s | 6 Mbit/s | 12 Mbit/s | 20 Mbit/s |
| Maximális feltöltési sebesség | 5 Mbit/s | 10 Mbit/s | 10 Mbit/s | 30 Mbit/s | 50 Mbit/s |
| Garantált feltöltési sebesség | 1,5 Mbit/s | 2 Mbit/s | 2 Mbit/s | 4 Mbit/s | 8 Mbit/s |
| Adatforgalmi korlát | nincs | nincs | nincs | nincs | nincs |
| Publikus IP címek száma (IPv4) | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db |
| E-mail címek száma | 1 darab | 2 darab | 2 darab | 5 darab | 5 darab |
| E-mail tárhely mérete | korlátlan | | | | |

1.3 LAN szolgáltatási csomagok

| Csomag neve: | iNET-15+ | iNET-30+ | iNET-60+ | iNET-120+ | iNET-200+ |
|--------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|
| Maximális letöltési sebesség | 15 Mbit/s | 30 Mbit/s | 60 Mbit/s | 120 Mbit/s | 200 Mbit/s |
| Garantált letöltési sebesség | 1,5 Mbit/s | 3 Mbit/s | 6 Mbit/s | 12 Mbit/s | 20 Mbit/s |
| Maximális feltöltési sebesség | 5 Mbit/s | 10 Mbit/s | 10 Mbit/s | 30 Mbit/s | 50 Mbit/s |
| Garantált feltöltési sebesség | 1,5 Mbit/s | 2 Mbit/s | 2 Mbit/s | 4 Mbit/s | 8 Mbit/s |
| Adatforgalmi korlát | nincs | nincs | nincs | nincs | nincs |
| Publikus IP címek száma (IPv4) | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db |
| E-mail címek száma | 1 darab | 2 darab | 2 darab | 5 darab | 5 darab |
| E-mail tárhely mérete | korlátlan | | | | |



2 2018. december 31-ig értékesített szolgáltatási csomagok

Az alábbi szolgáltatási csomagok értékesítése 2019. január 1-jétől megszűnt. A 2018. december 31. előtt az alábbi csomagokra megkötött szerződésekre az abban foglaltaknak megfelelően az alábbiak érvényesek.

2.1 Kábelmodemes szolgáltatási csomagok

| Csomag neve: | Kábelnet S | Kábelnet M | Kábelnet L | Kábelnet XL | Kábelnet XXL | Kábelnet XXXL |
|--------------------------------|------------|------------|------------|-------------|--------------|---------------|
| Maximális letöltési sebesség | 4 Mbit/s | 10 Mbit/s | 15 Mbit/s | 20 Mbit/s | 40 Mbit/s | 80 Mbit/s |
| Garantált letöltési sebesség | 512 Kbit/s | 1 Mbit/s | 1,5 Mbit/s | 2 Mbit/s | 4 Mbit/s | 8 Mbit/s |
| Maximális feltöltési sebesség | 512 Kbit/s | 1 Mbit/s | 1,5 Mbit/s | 2 Mbit/s | 4 Mbit/s | 8 Mbit/s |
| Garantált feltöltési sebesség | 256 Kbit/s | 256 Kbit/s | 256 Kbit/s | 512 Kbit/s | 512 Kbit/s | 1 Mbit/s |
| Adatforgalmi korlát | nincs | nincs | nincs | nincs | nincs | nincs |
| Publikus IP címek száma (IPv4) | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db |
| E-mail címek száma | 1 darab | 2 darab | 2 darab | 5 darab | 5 darab | 5 darab |
| E-mail tárhely mérete | 100 MB | 100 MB | 100 MB | 100 MB | 100 MB | 100 MB |

2.2 GPON szolgáltatási csomagok

| Csomag neve: | FiberNET 10 | FiberNET 25 | FiberNET 50 | FiberNET 75 | FiberNET 100 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| Maximális letöltési sebesség | 10 Mbit/s | 25 Mbit/s | 50 Mbit/s | 75 Mbit/s | 100 Mbit/s |
| Garantált letöltési sebesség | 2,5 Mbit/s | 6,25 Mbit/s | 12,5 Mbit/s | 18,75 Mbit/s | 25 Mbit/s |
| Maximális feltöltési sebesség | 5 Mbit/s | 15 Mbit/s | 25 Mbit/s | 40 Mbit/s | 50 Mbit/s |
| Garantált feltöltési sebesség | 1,25 Mbit/s | 3,75 Mbit/s | 6,25 Mbit/s | 10 Mbit/s | 12,5 Mbit/s |
| Adatforgalmi korlát | nincs | nincs | nincs | nincs | nincs |
| Publikus IP címek száma (IPv4) | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db | 1 db |
| E-mail címek száma | 5 darab | 5 darab | 5 darab | 5 darab | 5 darab |
| E-mail tárhely mérete | korlátlan | | | | |

2.3 LAN szolgáltatási csomagok

| Csomag neve: | iNET-15 | iNET-30 | iNET-60 |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Maximális letöltési sebesség | 10 Mbit/s | 25 Mbit/s | 50 Mbit/s |
| Garantált letöltési sebesség | 2 Mbit/s | 5 Mbit/s | 10 Mbit/s |
| Maximális feltöltési sebesség | 5 Mbit/s | 10 Mbit/s | 20 Mbit/s |
| Garantált feltöltési sebesség | 1 Mbit/s | 2 Mbit/s | 4 Mbit/s |
| Adatforgalmi korlát | nincs | nincs | nincs |
| Publikus IP címek száma (IPv4) | 1 db | 1 db | 1 db |
| E-mail címek száma | 5 darab | 5 darab | 5 darab |
| E-mail tárhely mérete | korlátlan | | |

2. MELLÉKLET

Szolgáltatási területek

Szolgáltató vezetékes internet hozzáférési szolgáltatást nyújt saját hálózatán az alábbi területeken:

Bezenye, Hegyeshalom, Jánossomorja, Levél, Rajka, Újrónafő

Szolgáltató vezetékes és vezeték nélküli internet hozzáférési szolgáltatást nyújt nem saját tulajdonú és fenntartású hálózatán az alábbi területeken:

Magyarország területén

Mikrohullámú kapcsolat:

Magyarország területén

1 Átviteli technológiák földrajzi hozzáférhetősége szolgáltató saját hálózatán

1.1 HFC hálózati technológiával lefedett területek („kábeltevé hálózatok”)

Bezenye, Hegyeshalom, Jánossomorja, Levél, Újrónafő települések, valamint Rajka azon településrészei, amelyek nincsenek felsorolva az 1.2. és 1.3. pontban.

1.2 GPON hálózati technológiával lefedett területek

A lefedett területek a HFC hálózat rekonstrukciós munkái folytán változhatnak. Szolgáltató honlapján közzéteszi az új területek listáját.

Jánossomorja: Kertalja utca, Szőlőskert utca

Rajka: Cserje utca, Fáskert utca, Fűzfa utca, Halász utca, Harcsa utca, Horgász utca, Kárász utca, Kecsege utca, Keszeg utca, Kiliti út, Lődomb utca, Madarász utca, Márna utca, Nyárfa utca (kivéve 2/A, 2/B, 2/C) Nyárfa utca 4-től növekvő számok, Pásztorház utca, Pisztráng utca, Tölgyfa utca, Téglavető utca, Zsák utca.

1.3 Ethernet hálózati technológiával lefedett területek

Rajka: Víztorony utca 13-15, Nyárfa utca 2/A, 2/B, 2/C

3/A MELLÉKLET

Havi díjak

1 Aktuális szolgáltatási csomagok havi díjai

1.1 Kábelmodemes szolgáltatási csomagok

| | | | | |
|-----------------------|---------|----------|----------|----------|
| Csomag neve: | iNET-50 | iNET-100 | iNET-250 | iNET-500 |
| Havi előfizetési díj: | 3800 Ft | 5300 Ft | 6800 Ft | 8300 Ft |

1.2 GPON szolgáltatási csomagok

| | | | | | |
|-----------------------|---------|----------|----------|----------|-----------|
| Csomag neve: | oNET-50 | oNET-100 | oNET-250 | oNET-500 | oNET-1000 |
| Havi előfizetési díj: | 3800 Ft | 5000 Ft | 6300 Ft | 7700 Ft | 9300 Ft |

1.3 LAN szolgáltatási csomagok

| | | | | |
|------------------------|---------|----------|----------|----------|
| Csomag neve: | iNET-50 | iNET-100 | iNET-250 | iNET-500 |
| Havi előfizetési díj:: | 3800 Ft | 5300 Ft | 6800 Ft | 8300 Ft |

1.4 Kiegészítő szolgáltatások

| | Havi díj |
|--|-----------------|
| Fix IPv4 cím | 1500 Ft / darab |
| A csomag tartalmán felül további publikus IPv4 cím | 1000 Ft / darab |
| Csomag tartalmán felül további e-mail cím | 500 Ft / darab |



2 Lezárt szolgáltatási csomagok havi díja

2.1 2020. július 31-ig értékesített szolgáltatási csomagok díjai

Az alábbi szolgáltatási csomagok értékesítése 2020. augusztus 1-jétől megszűnt. A 2020. július 31. előtt az alábbi csomagokra megkötött szerződésekre az abban foglaltaknak megfelelően az alábbiak érvényesek.

2.1.1 Kábelmodemes szolgáltatási csomagok

| | | | | | |
|-----------------------|---------|---------|---------|----------|----------|
| Csomag neve: | iNET-15 | iNET-30 | iNET-60 | iNET-120 | iNET-200 |
| Havi előfizetési díj: | 3000 Ft | 4300 Ft | 5600 Ft | 6900 Ft | 8200 Ft |

2.1.2 GPON szolgáltatási csomagok

| | | | | | |
|-----------------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| Csomag neve: | iNET-15+ | iNET-30+ | iNET-60+ | iNET-120+ | iNET-200+ |
| Havi előfizetési díj: | 3000 Ft | 4300 Ft | 5600 Ft | 6900 Ft | 8200 Ft |

2.1.3 LAN szolgáltatási csomagok

| | | | | | |
|-----------------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| Csomag neve: | iNET-15+ | iNET-30+ | iNET-60+ | iNET-120+ | iNET-200+ |
| Havi előfizetési díj: | 3000 Ft | 4300 Ft | 5600 Ft | 6900 Ft | 8200 Ft |

2.2 2018. december 31-ig értékesített szolgáltatási csomagok díjai

Az alábbi szolgáltatási csomagok értékesítése 2019. január 1-jétől megszűnt. A 2018. december 31. előtt az alábbi csomagokra megkötött szerződésekre az abban foglaltaknak megfelelően az alábbiak érvényesek.

2.2.1 Kábelmodemes szolgáltatási csomagok

| | | | | | | |
|-----------------------|------------|------------|------------|-------------|--------------|---------------|
| Csomag neve: | Kábelnet S | Kábelnet M | Kábelnet L | Kábelnet XL | Kábelnet XXL | Kábelnet XXXL |
| Havi előfizetési díj: | 2410 Ft | 3210 Ft | 4010 Ft | 5610 Ft | 6230 Ft | 7480 Ft |

2.2.2 GPON szolgáltatási csomagok

| | | | | | |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Csomag neve: | FiberNET 10 | FiberNET 25 | FiberNET 50 | FiberNET 75 | FiberNET 100 |
| Havi előfizetési díj: | 4010 Ft | 4810 Ft | 6410 Ft | 7030 Ft | 8280 Ft |

2.2.3 LAN szolgáltatási csomagok

| | | | |
|-----------------------|------------|-------------|----------|
| Csomag neve: | SLAN Start | SLAN Medium | SLAN Top |
| Havi előfizetési díj: | 2500 Ft | 4990 Ft | 7480 Ft |

3/B melléklet Egyszeri díjak

| Megnevezés | Bruttó díj | Megjegyzés |
|--|--------------------------------------|--|
| Adminisztrációs díj | 1000 Ft + 100 Ft / oldal | |
| Áthelyezési díj | 5000 Ft | |
| Átírási díj | 2000 Ft | |
| Belépési díj (Kábelnet, LAN) | 15000 Ft | |
| Belépési díj (GPON) | 25000 Ft | |
| Csökkentett előfizetési díj (előfizető kérésére) | a szolgáltatás díjának 50%-a | |
| Csökkentett előfizetési díj | a szolgáltatás díjának 50%-a | |
| Elállási díj | 2500 Ft | |
| Expressz kiszállási díj | 10000 Ft | |
| Fizetési felszólítási díj | | lásd alább |
| ajánlott levél esetén | 500 Ft | |
| tértivevényes levél esetén | 1000 Ft | |
| Installálási/konfigurálási díj | 3000 Ft / óra | minden megkezdett óra |
| Kiegészítő belépési díj | 2500 Ft | Egyéni megállapodás szerint |
| Kihelyezett kábelmodem megtérítési díja | 15000 Ft | |
| Kihelyezett ONT megtérítési díja | 30000 Ft | |
| Kikapcsolási díj | 0 Ft | |
| Kiszállási díj | 4000 Ft | |
| Követeléskezelés díja | | Követeléskezelő számlázza saját díjszabása alapján |
| Korlátozás helyreállítási díja | 4000 Ft | |
| Szolgáltatáscsomag módosítási díj | 1000 Ft | évente egy módosítás díjmentes |
| Visszkapcsolási díj | 4000 Ft | |
| Vizsgálati díj | 5 000 Ft + a mindenkori hatósági díj | |

1 Díjmeghatározások

Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

Belépési díj (bekapcsolási díj)



A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az Ajánlattevőnél/Igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés – díjcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

Csökkentett előfizetési díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer legalacsonyabb díjú műsorcsomagja esetén.

Elállási díj

Az Előfizetőnek a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje előtt jogszerűtlen elállása esetén a Szolgáltató részére fizetendő díj.

Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

Kiegészítő belépési díj

Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj (Kártérítési díj)

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

A kiszállási díj fizetésének esetkörei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,



- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést (TV, rádió, videó) az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben. Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

Követeléskezelés díja

Amennyiben Előfizető számlatartozása esetén Szolgáltató fizetési felszólításainak ellenére sem egyenlítette ki hátralékát, úgy Szolgáltató jogosult követeléskezelő alkalmazására. A követeléskezelő minden követelés után eseti díjat számol fel, melynek megfizetése Előfizetőt terheli.

Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

Korlátozás feloldásának díja

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor ennek feloldásakor, amennyiben ez Előfizető szerződésszegése miatt következett be, feloldási díj fizetendő.

Szolgáltatáscsomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes szolgáltatási csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

4. MELLÉKLET

Az internet elérési szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése

1 A szolgáltatás minőségi mutatói

1.1 Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

| Minőségi mutató neve | ÁSZF hivatkozás | Célérték |
|---|------------------|----------|
| A szolgáltatáshoz való új hozzáférés pont létesítésének vállalási határideje | 2.3 | 15 nap |
| A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje | 6.1.14 | 72 óra |
| A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása | 2.1.3.2 3.1.1 | 95 % |
| A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya | | 75 % |

1.2 Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton

A garantált és a névleges (maximális) le- és feltöltési sebességek adatait az 1. melléklet tartalmazza.

2 Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

2.1 A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre- paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2.2 A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

2.2.1 Minőségi panasz

A szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

2.2.2 Hibabejelentés



A szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés — a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt — nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

2.3 A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

2.4 Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya

A szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 120 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (max. 2 tizedesre).

2.5 Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton

Az a le-, illetve feltöltési sebesség, kbit/s-ban kifejezve amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az előfizetői hozzáférési ponttól a szolgáltatói szerverig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére az esetek 80 %-ában garantál.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

2.6 Az Előfizető által fogalmazott adatok mérése

Minden az Internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy az Internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre kerülhet.



Az Internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely a kihelyezett végberendezés ügyfél interfészén keletkezik.

Az Előfizető adatkommunikációra csak a Szolgáltató által kiosztott IP címet használhatja. Amint az **ÁSZF 5.2.1.2.** pontban rögzített, extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-a elérésre kerül, az Előfizető figyelmeztető e-mailt kaphat a Szolgáltatótól, és a 100% elérésekor a rendszer a szolgáltatási csomagban foglalt maximálisan elérhető sávszélességét az Előfizető számára maximum 90%- kal csökkentheti az adott hónap végéig. Ez az alacsonyabb sebesség továbbra is időbeli korlát nélkül lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy a Szolgáltatást teljes értékűen használhassa.

A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére – az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

4. MELLÉKLET

Adatvédelmi tájékoztató

A „Satelit” Híradástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Társaság) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással tájékoztatja Önt a személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről. A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

3 ALKALMAZANDÓ JOGSZABÁLYOK

JELEN TÁJÉKOZTATÓ A GDPR-ON TÚL AZ ALÁBBI – ADATKEZELÉssel JÁRÓ TEVÉKENYSÉGEKET IS SZABÁLYOZÓ JOGSZABÁLYOKNAK VALÓ MEGFELELÉST IS - SZOLGÁLJA:

- Az Európai Parlament és a Tanács 202/58/EK irányelve (2002. július 12.) az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”);
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.);
- 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (2/2015. NMHH rendelet);
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és a számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról (4/2012. NMHH rendelet);
- 13/2011 NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről;
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.);
- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (grt.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- A személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény;
- Az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény;
- A számvitelről szóló 200. évi C. törvény;

4 AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI

Adatkezelő elnevezése: „Satelit” Híradástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Adatkezelő rövidített elnevezése: „Satelit” Kft.

Adakezelő székhelye: 9027 Győr, Egyenlőség út 28.

Adatkezelő postacíme: 9221 Levél, Ág utca 26.

Adatkezelő adószáma: 10724617-2-08

Adatkezelő cégjegyzékszám: 08-09-002425

Adatkezelő honlap címe: www.satelit-kft.hu Adatkezelő központi e-mail címe: info@satelit-kft.hu

Adatkezelő központi telefonszáma: +36 96 328 138

Adatkezelő vezető tisztségviselője: Lajos Dániel ügyvezető

5 AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK (NEVE ÉS) ELÉRHETŐSÉGEI:

AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK (NEVE ÉS) ELÉRHETŐSÉGE:

Adatkezelő adatvédelmi tisztviselője:



Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: adatkezeles@satelit-kft.hu

6 ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSRA IRÁNYULÓ SZERZŐDÉS LÉTREHOZATALA/MÓDOSÍTÁSA, TARTALMÁNAK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT ANNAK TELJESÍTÉSE, FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSE CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

A Társaság elektronikus hírközlési szolgáltatást biztosít, melynek igénybevételére szerződést köt.

A szerződés megkötésére sor kerülhet

- szóban,
- írásban,
- ráutaló magatartással.

Az érintett a szerződéses jognyilatkozatát az ügyfélszolgálat bármely elérhetőségén megteheti. Amennyiben az igénybejelentésre nem személyesen az ügyfélszolgálati helyiségben kerül sor, hanem az érintett szerződéskötési szándékát telefonon, vagy elektronikus úton jelzi, úgy a Társaság ügyfélszolgálati munkatársai a szerződés megkötéséhez szükséges adatokat tartalmazó adatfelvételi lapot küldenek meg részére, melyet az érintettnek kitöltve vissza kell küldenie a Társaság ügyfélszolgálati munkatársa részére a szerződéses ajánlat elkészítése céljából.

Személyes szerződéskötés során az adatok felvétele iránt a Társaság ügyfélszolgálati munkatársa helyben intézkedik.

A Társaság – amennyiben az igénybejelentésre nem helyben, az ügyfélszolgálati helyiségben kerül sor – elkészíti a szerződés – igénybejelentés alapján felvett adatokon alapuló – szövegét és az érintettel a szerződés aláírása céljából – az általa megadott elérhetőségen – időpontot egyeztet a Társaság ügyfélszolgálati helyiségében történő aláírása céljából, vagy – annak aláírásáról – a Társaság eljáró munkatársa útján a szerelési helyszínen gondoskodik.

A Társaság az előfizetői szerződéssel kapcsolatos adatokat rögzíti az ügyfélnyilvántartó rendszerébe, mely az EcoSoftware Kft. által fenntartott szakrendszer. A papír alapú dokumentumokat elzártan őrzi.

Az egyedi előfizetői szerződésben kötelezően rögzítendő személyes adatok körét jogszabály határozza meg.

A Társaság a szerződés teljesítése során, a szerződések figyelemmel kísérése céljából is kezel személyes adatokat, melyek jellemzően a szolgáltatás igénybe vétel során, azzal összefüggésben keletkeznek (forgalmi adatok).

A szerződéskötés folyamatával kapcsolatos részletes leírást a Társaság ászf-je tartalmazza.

A Társaság Tájékoztatja, hogy – figyelemmel arra, hogy az adatkezelés szerződésen, illetve – a megjelölt körben jogszabályon alapul, az adatszolgáltatás elmaradása a szerződés megkötésnek akadálya lehet, vagy akadályozhatja a szerződés teljesítését.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

A szerződés megkötéséhez/módosításhoz szükséges személyes adatok kezelése a szerződés megkötése érdekében az érintett kérésére történő lépések (szerződés előkészítése), valamint a szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatok kezelése

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

- GDPR 6. cikk (1) b) pontja, miszerint az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;

Kapcsolódó haza jogszabályok: Eht. 154. § (1), 157.§ (2), 154. § (3) bek.

valamint



- az előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei tekintetében a GDPR 6. cikk (1) c) pontja, miszerint az adatkezelés az adatkezelésre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges
- A jogi kötelezettséget előíró hazai jogszabályok: 2/2015. NMHH rendelet 11. § és Eht. 154. § (1) bek.

KEZELT ADATOK KÖRE

- Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemeként kezelt személyes adatok vonatkozásában:
előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születés neve, kiskorú/cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő előbbi adatai; kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek, igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó adatok (csomag), előfizető hívószáma, díjfizetés módja, előfizető nyilatkozatai
- Előfizetői szerződéshez szükséges egyéb adatok vonatkozásban
levelezési cím, szolgáltatási cím (létesítési hely, hozzáférési pont), a létesítéssel érintett ingatlan használatának jogcímeire vonatkozó adat, a költségviselő adatai név, cím, számlázási adatok, amennyiben az eltér az előfizetőtől, , szerződésszám
- A szerződés teljesítésével összefüggésben, annak figyelemmel kísérése során kezelt személyes adatok az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója; az előfizető címe és az állomás típusa; az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma; a hívó és a hívott előfizetői számok; a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók; a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma; a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok; tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei; telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok; az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok, a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlen személyes adatok

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA

A Társaság az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaság, úgy Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság az előfizetői listát az EcoSoftware Kft. által fenntartott rendszerben útnán kezeli, a Társaság az adatfeldolgozóival adatfeldolgozási szerződést köt.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

A szerződéssel kapcsolatos polgári jogi igény elévüléséig (Eht. 143. § (2) bek. szerint az előfizetői szerződésből származó igény esetén 1 év)

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:



- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását
- szerződéses jogalapon alapuló adatkezelés esetén kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását

7 ÜGYFÉLAZONOSÍTÁSSAL/ADATOK VALÓDISÁGÁNAK ELLENŐRZÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

A Társaságot egyes esetekben jogszabály alapján ügyfél-azonosítási kötelezettség terheli. Ilyen kötelezettsége van a Társaságnak, mint átvevő szolgáltatónak például a számhordozási eljárással összefüggésben (ld. jelen tájékoztató számhordozással kapcsolatos adatkezelésekre vonatkozó címe).

A Társaságnak azonban kifejezett jogszabályi rendelkezés hiányában is jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy meggyőződjön arról, hogy a vele szerződő érintett személyes adatai valódiak-e; az eljáró személy azonos-e azzal, akinek kiadja magát, valamint hogy az általa benyújtott okiratok (így az azokban feltüntetett személyes adatok) megfelelnek-e a valóságnak. Az ellenőrzés a Társaság ügyfeleinek védelmét is szolgálja, az adataikkal jogosulatlanul visszaélő személyekkel szemben.

A Társaság az ügyfél-azonosítást (ennek keretében az adatok valódiságát, ez eljáró személy személyazonosságát) alábbiak szerint végzi:

- személyazonosság igazolására szolgáló hatósági igazolványába (személyazonosító igazolvány, útlevel, kártya formátumú vezetői engedély) történő betekintés; valamint
- A Társaság meggyőződhet az okmány érvényességéről a központ nyilvántartóból történő lekérdezés igénybe vételével (<https://www.nyilvantarto.hu/ugyseged/OkmanyErvenyességLekerdezés.html>)

A Társaság a betekintés tényéről feljegyzést vehet fel, amely tartalmazza az ellenőrzött okmány számát, kiállítóját a betekintés tényét, időpontját és a betekintő személy nevét, valamint az érvényességre történő utalást.

A Társaság az alábbi – személyes adatokat tartalmazó - okiratokat kérheti az adatok valódiságának ellenőrzése céljából

- Cégjegyzékbe bejegyzett személyes adatokat tartalmazó cégkivonat/egyéb okirat (vezető tisztviselők, tagok bejegyzett személyes adatai);
- Vezető tisztviselő aláírás-mintája/aláírási címpéldánya (neve, személyazonosító adatai, lakcíme, aláírása),
- Egyéb szervezetek esetén a nyilvántartásba vételt igazoló okiratok (így az abba bejegyzett személyes adatok);
- egyéni vállalkozó bejegyzett személyazonosító adatait igazoló nyilvántartás adatai

Ügyfélazonosításra sor kerülhet akkor is, ha konkrét jogviszonnyal kapcsolatban érkezik megkeresés a Társasághoz (pl. tájékoztatáskérés szerződéssel kapcsolatban).

A Társaságnak és szerződött partnerének is jogos érdeke fűződik tárgyi esetben ahhoz, hogy illetéktelen személyek ne kapjanak felvilágosítást jogügyleteikkel kapcsolatban. Annak érdekében, hogy a Társaság az Ön információs önrendelkezési jogába kizárólag a szükséges mértékben avatkozzon be, törekszik arra, hogy kizárólag annyi személyes adat szolgáltatását kérje, amennyi az Ön ügyfélként történő azonosítását feltétlenül szükségessé teszi.

Az ügyfélazonosítás általános elve, hogy a Társaság ügyfeleitől elsősorban név, szerződésszám és anyja neve adatot kérhet, amennyiben az ügyfélazonosítás sikertelen, úgy a születési hely és idő adatot, indokolt esetben az előfizetői szerződésben megadott egyéb személyes adat szolgáltatását is.



Amennyiben telefonos úton érkezik megkeresés a Társasághoz, úgy a hangrögzítés során történő ügyfélazonosítás szabályait jelen tájékoztató hangrögzítéssel kapcsolatos adatkezelésekre vonatkozó részében találja meg.

A honlap egyes funkciói (ügyfélkapu regisztráció) igénybevétele során történő ügyfélazonosítás szabályait jelen tájékoztató tárgy szerint érintett részében találja meg.

Amennyiben Ön az ügyfél-azonosítási kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Társaság a szerződéssel kapcsolatban Önnek nem adhat felvilágosítást

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

A Társaság jogügyletei biztonságának garantálása érdekében történő adatkezelés, a Társasággal szerződött ügyfelek védelme az adataikkal jogosulatlanul visszaélő személyekkel szemben

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

A GDPR 6. cikk (1) f) pontja, miszerint az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez. A személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok körét a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény (nytv.) 29. § (12) bek. határozza meg. A központi nyilvántartóból történő lekérdezés jogszerű lehetőségét az Nytv. 29/J. § (8)-(9) bekezdései teremtik meg. A cégiratok és az egyéni vállalkozói nyilvántartásban rögzített személyes adatok nyilvánossága a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény 10. § (1)-(2) bek; az egyéni vállalkozóról és az egyéni cégről szóló 2009. évi CXV. törvény 12. § (2) bek-én alapul.

KEZELT ADATOK KÖRE

személyazonosság igazolására szolgáló hatósági igazolvány adattartalma, az okiratok kapcsán a fentiek szerint meghatározott adattartalom

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA

A Társaság az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaság, úgy Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság az adatkezeléshez adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

A betekintés útján történő ellenőrzés esetén a betekintés tartamáig, a feljegyzésében rögzített adatkezelés és a szerződéses jogviszony kapcsán végzett egyéb ügyfél-azonosítás során a szerződéssel kapcsolatos polgári jogi igény elévüléséig (Eht. 143. § (2) bek. szerint az előfizetői szerződésből származó igény esetén 1 év), vagy az ügyfélazonosítást szükségessé tevő egyéb jogviszonyra jogszabályan előírt megőrzési idő.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását



- tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen

8 HARMADIK SZEMÉLYEK/KAPCSOLATTARTÓK SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE

ADATOK FORRÁSA

A személyes adatokat szolgáltató személy

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

A Társaság elektronikus hírközlési tevékenységével összefüggésben esetenként a Társaságon mint adatkezelőn és az érintetten kívül álló harmadik személyek személyes adatait is kezeli. Az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggésben erre különösen az alábbi esetekben kerülhet sor

- amennyiben az előfizető a létesítéssel érintett ingatlant nem saját tulajdonaként használja, a Társaságnak a tevékenység nyújtásához szüksége van az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozatára, mely tartalmazza a tulajdonos személyazonosító adatait (nevét, születési helyét és idejét, anyja nevét) és lakcímét, valamint a tulajdonában álló ingatlan azonosító adatait, nyilatkozatát és aláírását;
- az ügyfél által megadott kapcsolattartó adatait (pl. a létesítésnél jelen lévő személy), így nevét és elérhetőségét;
- az ügyfél nevében eljárni jogosult (meghatalmazott) személyazonosító adatai és lakcíme, aláírása; tanúk neve, személyazonosító adatai, lakcíme és aláírása

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

A jogügylet eredményessége, szabályszerűsége érdekében szükséges nyilatkozatok beszerzése, kapcsolattartás egyszerűsítése a szerződő feleket terhelő együttműködési kötelezettségre is figyelemmel.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

A GDPR 6. cikk (1) f) pontja, miszerint az az adatkezelés harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges

KEZELT ADATOK KÖRE

- a tulajdonos személyazonosító adatai (név, születési hely és idő, anyja neve) és lakcíme, valamint a tulajdonában álló ingatlan azonosító adatait, nyilatkozata és aláírása;
- kapcsolattartó neve és elérhetőségi adata;
- az ügyfél nevében eljárni jogosult (meghatalmazott) személyazonosító adatai és lakcíme, aláírása; tanúk neve, személyazonosító adatai, lakcíme és aláírása

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA

A Társaság az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaság, úgy Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság az adatkezeléshez adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

A szerződéssel kapcsolatos polgári jogi igény elévüléséig (Eht. 143. § (2) bek. szerint az előfizetői szerződésből származó igény esetén 1 év)

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE



az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását
- tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen

9 ELŐFIZETŐI LISTÁVAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

A Társaság jogszabályi kötelezettségének eleget téve a vele előfizetői jogviszonyban álló előfizetőiről nyilvántartást („előfizetői lista”) vezet.

Az előfizetői listát a Társaság a vele adatfeldolgozásra irányuló jogviszonyban álló EcoSoftware Kft. által fenntartott rendszerben útján kezeli, elektronikus úton.

A törvény által előírt lista vezetésének célja, hogy egységes rendszerben tartsa nyilván a Társasággal előfizetőinek azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó azon adatokat, melyek szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

Társasággal előfizetőinek azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó azon adatokat egységes rendszerben történő nyilvántartása, melyek szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

GDPR 6. cikk (1) c), miszerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

A jogi kötelezettséget előíró hazai jogszabály az Eht. 160. §-a.

KEZELT ADATOK KÖRE

Az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó, Eht. vagy külön jogszabály által lehetővé tett adatok, így különösen az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, számlázási címe, számlaszáma, az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve, kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek, a szolgáltatással kapcsolatban kezelt személyes adatok, így különösen a díjfizetéssel kapcsolatos adatok, az előfizetői állomás száma, vagy egyéb azonosítója, a szolgáltatás igénybevételének időtartama, stb.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA

A Társaság az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaság, úgy Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság az előfizetői listát az EcoSoftware Kft. által fenntartott rendszerben útján kezeli, a Társaság az adatfeldolgozóival adatfeldolgozási szerződést köt.



A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

Az előfizetői jogviszony fennállásáig

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását

10 PANASZKEZELÉS ÉS DÍJREKLAMÁCIÓK INTÉZÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

A Társaság panaszokat az alábbi körben kezel:

- Az Fgytv. szerinti fogyasztói panaszok (a továbbiakban: fogyasztói panaszok);
- Az Eht. és végrehajtási rendeletei szerinti előfizetői panaszok, ideértve az Ehtv. és végrehajtási rendeletei szerinti díjreklamációkat.

A fogyasztóipanaszok és előfizetői panaszok valamint a díjreklamációk a továbbiakban együtt: panaszok.

Panasztétel módja

A Társaságnál panaszbejelentést tenni személyesen az ügyfélszolgálati irodában, írásban a Társaságnak címzett levél útján, telefonon, a Társaság ügyfélszolgálati telefonszámán és online lehet (az ügyfékapu regisztrációval rendelkező előfizetők számára az ügyfélkapun, egyébként e-mail útján).

Panaszok kezelése és nyilvántartása

A panasz kezelésével kapcsolatban a Társaság ügyfélszolgálati munkatársai járnak el. A ügyfélszolgálati elérhetőségeket a Társaság honlapja (<https://www.satelit-kft.hu/kapcsolat>); valamint a Társaság általános szerződési feltételei tartalmazzák..

A Társaság az előfizetői panaszokat az és a díjreklamációkat az EcoSoftware rendszerben is rögzíti.

A Társaság a díjreklamációkról az Eht. 138. § (3) bek. szerinti nyilvántartást az EcoSoftware rendszerében történő rögzítés útján vezeti, munkalapok útján. A nyilvántartás kötelező tartalmi elemeit a 13/2011. NMHH rendelet 15. §-a határozza meg (előfizető azonosító adatai, díjreklamáció tárgya, bejelentés időpontja, intézkedések, kivizsgálás eredménye, előfizető értesítésének időpontja és módja). Személyes adatként a munkalapon rögzítésre kerül az előfizető neve, címe, telefonszáma, a szerződésszám). A panaszokról a díjreklamációkkal egységes tartalommal vezeti nyilvántartását.

A Társaság az azonnal nem elintézhető, vagy az elintézés módját tekintve jogvitás panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság tájékoztatja, hogy amennyiben a jogszabály által előírt adatokat nem szolgáltatja, úgy az az ügyintézés akadályát képezheti.

A panaszok intézésnek részletes szabályait az ászf. és a Társaság honlapján elérhető tájékoztató tartalmazza (<https://www.satelit-kft.hu/docs/panaszkezeles.pdf>), mely elérhető a társaság honlapján is (https://www.satelit-kft.hu/aszf/aszf_net.pdf).

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA



panaszok felvétele, a szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszügyek kezelése,

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

GDPR 6. cikk (1) c), miszerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

A jogi kötelezettséget előíró hazai jogszabályok:

Panaszok kezelése, nyilvántartása, jegyzőkönyvezése tekintetében

az Eht. 138. §-a, az Fgytv. 17/A § -17/C §. alapján, díjreklamációk tekintetében ezen túlmenően a 13/2011. NMHH rendelet 15. §-a írja elő az adatkezelést

KEZELT ADATOK KÖRE

- A panaszt tevő személy neve, kapcsolattartási adatai (telefonszám, e-mail cím, levelezési cím), panasz leírása, értesítés időpontja és módja, elintézési módja, előfizetői panasz esetén a szerződésszám
- Amennyiben a panaszról jegyzőkönyv készül úgy: a panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat: a fogyasztó neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma (Fgytv. 17/A § (5) bek.)

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A Társaság az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaság, úgy Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság az előfizetői panaszokat az EcoSoftware Kft. által fenntartott rendszerben rögzíti, a Társaság az adatfeldolgozóival adatfeldolgozási szerződést köt.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

a panaszokról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát és a rögzített adatokat a Társaság 5 évig őrzi meg (Fgytv. 17/A.§ (7), 17/B § (3)).

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,

2 HIBABEJELENTÉSEKKEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS



AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

A Társaság az Eht. 140. § (3) bek.-ben foglalt kötelezettségének eleget téve az előfizetői szolgáltatás meghibásodásának bejelentése céljából az előfizetők számára elérhető hibabejelentő szolgálatot működtet, mely a szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül érhető el.

A hibabejelentések megtételére mód van szóban személyesen az ügyfélszolgálaton, írásban, telefonon, valamint az ügyfélkapu rendszeren keresztül is. A Társaság a hibabejelentésekre folyamatosan lehetőséget biztosít, ekként hibabejelentést tenni lehetőség van üzenetrögzítő útján is, ebben az esetben a bejelentő nevének, hibabejelentéssel kapcsolatos elérhetőségi adatának, valamint a hiba pontos helyének és jellegének meghatározását szükséges az Társaságnak hagyott üzenetben rögzíteni, a jelzett adatok hiányában a javítás nem kezdhető meg.

A Társaság a hibabejelentésekkel kapcsolatban jogszabályi kötelezettsége alapján elektronikus úton nyilvántartást vezet, a nyilvántartás vezetési kötelezettségének a Társaság az EcoSoftware rendszer útján – a rendszer által generált munkalapok segítségével - tesz eleget. A Társaság a hibabejelentéseket saját szoftverén is tárolja, melyet a szerelő munkatársak használnak a hibák kijavítása céljából. Ebben a hibával érintett bekötési hely adata, a hiba, az ügyfél neve, címe és telefonszáma kerül rögzítésre.

A hibabejelentéssel kapcsolatos adatokhoz az ügyvezető valamint az általa kijelölt személy (így különösen ügyfélszolgálatos kollégák és a hibabejelentéssel kapcsolatban eljáró kollégák) férnek hozzá. Az EcoSoftware rendszerben tárolt, hibaelhárítással kapcsolatos személyes adatokat a szakrendszert biztosító EcoSoftware Kft. adatfeldolgozóként – karbantartásokkal összefüggésben – megismerheti.

A hibabejelentések – a bejelentés formájától függetlenül – a hivatkozott szakrendszerekben rögzítésre kerülnek.

A hibabejelentések a bejelentő előfizető számára kötelezően visszaigazolásra kerülnek a megadott elérhetőségi adaton.

A Társaság tájékoztatja, hogy amennyiben a jogszabály által előírt adatokat nem szolgáltatja, úgy az az ügyintézés akadályát képezheti.

A hibabejelentéssel kapcsolatos részletes folyamatleírást a Társaság ászf-je tartalmazza.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

Hibabejelentések rögzítése a kivizsgálás céljából, valamint azok nyilvántartása

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

GDPR 6. cikk (1) c), miszerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

- A hibabejelentések és hibaelhárító eljárások tekintetében a rögzítési kötelezettségét az Eht. 141. § (1) bek. írja elő;
- A nyilvántartás vezetési kötelezettség tekintetében történő adatkezelést az Eht. 141. § (2) bek. és a 2/2015. NMHH rendelet 22. § (6) bek. írja elő.

KEZELT ADATOK KÖRE

A nyilvántartásban rögzítésre kerülő és a hibabejelentéssel kapcsolatban kezelt személyes adatok az alábbiak:

- az előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját, melynek a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet, ekkor a szolgáltató által vezetett munkalapot a megrendelő aláírásával látja el.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA



A Társaság az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaság, úgy Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság az előfizetői panaszokat az EcoSoftware Kft. által fenntartott rendszerben rögzíti, a Társaság az adatfeldolgozóival adatfeldolgozási szerződést köt.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

Az Eht. 141. § (1) bek.-e és a 2/2015. NMHH rendelet 22. § (7) bek. alapján 1 év.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását

3 HANGRÖGZÍTÉSSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

Ügyfélszolgálat

A Társaság az Eht. 138. § (1) bek. szerint telefonos ügyfélszolgálat működtetésre kötelezett Társaság.

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőége megtalálható a Társaság honlapján (<https://www.satelit-kft.hu/kapcsolat>), valamint azt tartalmazza a Társaság ászf-je is.

A Társaságnál hangrögzítésre az alábbi esetekben, az ügyfélszolgálati adatkezeléssel összefüggésben, a következő ügytípusokban kerül sor:

- Panaszbejelentésekkel összefüggésben, vagyis a Fgytv. szerinti fogyasztói panaszok (a továbbiakban: fogyasztói panaszok) és az Eht. és végrehajtási rendeletei szerinti előfizetői panaszok (ideértve az Ehtv. és végrehajtási rendeletei szerinti díjreklamációkat is) esetén;
- hibabejelentésekkel összefüggésben;
- Az ügyfélszolgálattal folytatott telefonos kommunikáció során.

Ügyfélazonosítás

A szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés esetén szüksége esetén az előfizető/bejelentő azonosítása érdekében a Társaság ügyfélszolgálati munkatársa az alábbi személyes adatok szolgáltatását kérheti a telefonálótól:

- név, anyja neve és szerződésszám;
- amennyiben az előfizető azonosításhoz nem elegendőek a fenti adatok, úgy az eljáró ügyintéző további adatként kérheti a születési hely és idő adatot, indokolt esetben az előfizetői szerződésben megadott egyéb személyes adat szolgáltatását is.

Az azonosítás során Öntől kizárólag annyi személyes adat szolgáltatását kérheti az ügyfélszolgálati munkatárs, mely alapján Önt kétség kívül jogosultként tudja azonosítani.



Tájékoztatás a hangrögzítéssel összefüggésben

Amennyiben Ön a Társaságot telefon útján keresi fel, úgy a kapcsolat kezdetekor Ön tájékoztatásra kerül az adatkezeléssel kapcsolatos leglényegesebb információkról.

Másolatkészítés és a hangfelvétel rendelkezésre bocsátása

Amennyiben Ön azt igényli, a Társaság a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül biztosítja az Ön számára a hangfelvétel ügyfélszolgálaton történő meghallgatását, valamint - egy alkalommal díjmenetsen – másolatot készít Önnek arról. Erre irányul kérelme alapján Az Ön azonosítása céljából kizárólag a fentebb nevezett adatokat kérheti.

A Társaság tájékoztatja, hogy – amennyiben Ön nem kívánja hangadata rögzítését – úgy a Társaság ügyfélszolgálatának bármely egyéb elérhetőségén módja van felvenni a kapcsolatot a Társasággal.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

- Telefonos kapcsolattartás során elhangzott adatok rögzítése az elhangzott tények, (jog)nyilatkozatok utólagos bizonyíthatósága érdekében, valamint
- az ügyfél azonosítása az eljárási jogosultság ellenőrzése érdekében

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

GDPR 6. cikk (1) c), miszerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, a kötelezettséget előíró tagállami jogszabályok az alábbiak:

Hangrögzítéssel kapcsolatban

- előfizetői panaszok esetén az Eht. 138. § (1) és (10) bekezdésében, valamint a 2/2015. NMHH rendelet 25. §-ában foglaltak szerinti;
- fogyasztói panasz esetén a Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésben foglalt jogi kötelezettségének eleget téve rögzíti;
- hibabejelentésekkel összefüggésben a 2/2015. NMHH rendelet 25. §-a, Eht. 141. § (1) bek,
- Ügyfélszolgálatl folytatott egyéb telefonos kommunikáció vonatkozásában: Eht. 138. § (10) bek., Fgytv. 17/B. § (3) bek.
- Ügyfélazonosítással kapcsolatban a hangfelvételtől szóló másolat kiadása során
- Az Fgytv. 17/B. § (3b) bekezdése és a 2/2015. NMHH rendelet 25. § (3) bek.

A GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja, miszerint az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges az alábbi adatkezelés vonatkozásban: Ügyfélazonosítással kapcsolatos adatkezelés a telefonos kommunikáció során.

KEZELT ADATOK KÖRE

- az ügyfél hang adata, a kommunikáció tárgykörével kapcsolatos személyes adatok (panasz/hibabejelentés kapcsán szükséges személyes adatok, szerződéssel kapcsolatos személyes adatok),
- Ügyfélazonosítás céljából: azonosító adatok (név és szerződésszám, szükség esetén születési hely és idő/anyja neve adat), indokolt esetben az előfizetői szerződésben megadott egyéb személyes adatok,
- A panaszok, hibabejelentések, valamint szerződések kapcsán kezelhető személyes adatok konkrét körét jelen tájékoztató tárgykör szerint érintett címei tartalmazzák

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság a hangfelvételek készítésével összefüggésben adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA



A Társaság az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaság, úgy Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság az adatkezeléssel kapcsolatban adatfeldolgozót nem vesz igénybe

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

Az Eht. 138, § (8) bek.-re is figyelemmel a Fgytv. 17/B. § (3) bek. és 17/A. § (7) bek. alapján 5 évig

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén tiltakozhat az adatkezelés ellen

4 SZÁMLÁZÁS KAPCSÁN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

A Társaság tevékenysége körében számlákat bocsát ki, illetve számlákat fogad be.

A Társaság pénzügyi adatkezeléseihez az ügyfélnyilvántartás adatait veszi alapul.

A számlák kiállítása az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. mit adatfeldolgozó közreműködésével történik.

Számla kiállítására a Társaság szolgáltatási tevékenységével összefüggésben kerül sor.

A Társaságnál a számlázás postai úton, vagy elektronikus számlázás keretében történik.

Elektronikus számla kiállításra kizárólag az ügyfél erre irányuló kérelme alapján kerül sor.

Az adatok tárolása is a szakrendszerben történik, a papír alapú iratanyag tárolása az ügyfélszolgálati irodában, zárható szekrényben történik.

A Társaságnál lehetőség van a számlák csekken, átutalással, bankkártyás fizetés útján történő kiegyenlítésére, valamint lehetőség van csoportos beszedési megbízást adni az ügyfél számlavezető bankja részére is. A társaság a számlák kiegyenlítésével kapcsolatban kizárólag a fizető fél bankszámlaszám adatát kezeli, nem kezeli azonban a bankkártyás fizetés esetén a kártya adatait. A bankkártyával történő fizetés esetén az ügyfél a bank oldalára kerül átirányításra, fizetési adatait kizárólag a bank kezeli.

A csoportos beszedési megbízás az ügyfél és számlavezető bankja közti jogviszony – ezzel kapcsolatban a Társaság – a csoportos beszedési megbízásról szóló banki értesítésen kívül személyes adatot nem kezel.

A számlák ügyfelek részére történő kézbesítésre posta útján, e-mailben (elektronikus számla esetén), valamint a Társaság által kötött megbízási szerződés útján kerül sor, akik kizárólag kézbesítéssel kapcsolatban ismernek meg személyes adatot, azok vonatkozásában titoktartásra kötelezettek.

Az adatkezelés folyamatával kapcsolatban egyebekben az ászf. rendelkezései irányadók.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA



A szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben számlák kiállítása, megőrzése, pénzügyi, könyvviteli folyamatok biztosítása

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

a GDPR 6. cikk (1) c) szerint nevesített jogalap, miszerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges [a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 165.§]; ágazati jogszabályok tekintetében az Eht. 154.§-a, 154. § (1) – (2) bek.; 157. § (2) bek.-e; 2/2015. NMHH rendelet 11. § (3) bek.; 2007. évi CXXVII. törvény 169. §

KEZELT ADATOK KÖRE

előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve, kiskorú vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő fentebb nevezett adatai, kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek; kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek; a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adat, a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges személyes adatok; az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az előfizető címe és az állomás típusa, az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma, a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók, a szolgáltatás dátuma, a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok; számla sorszáma, adószám, a számlák kedvezményekre vonatkozó adatokat is tartalmazhatnak

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA

A Társaság az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a Társaságot, úgy a Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság a fentebb nevezett adatfeldolgozókat veszi igénybe a számlázással kapcsolatban, melyekkel adatfeldolgozói szerződést köt. A számlázással kapcsolatban az adatfeldolgozó igénybevételét a az Eht. 157. § (9) bek a) pontja teszi lehetővé

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

Az adatfelvételtől számított 8 év [Sztv. 169. § (1)-(2)]

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását.

5 HÁTRALÉKKEZELÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS



AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

A Társaság a szolgáltatási tevékenységének körében a hátralékos előfizetőkkel kapcsolatban hátralékkezelési tevékenységet végez.

A Társaság folyamatosan nyomon követi a lejárt fizetési határidejű számlákat.

A határidőre nem fizető ügyfelek számára emlékeztető kiküldésére kerül sor.

Amennyiben az ügyfél az emlékeztetőben foglaltak ellenére sem fizeti meg a tartozását, úgy fizetési felszólítást küld részére a Társaság.

A fizetési felszólításban foglaltak eredménytelensége esetén egyéb jogkövetkezmények alkalmazására, így a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére vagy a szerződés felmondására is sor kerülhet.

Részletfizetési kedvezményt, fizetési halasztást a Társaság kérelemre biztosít.

A Társaság hátralékokat nyilvántartó rendszere az EcoSoftWare rendszer.

A Társaság az Eht. 157. § (9) bek.-ben kapott felhatalmazás alapján a követelés kezelés céljához szükséges, az Eht. 157. § (2) bek. alapján kezelt személyes adatok közül azokat, amelyek a követelés behajtáshoz szükségesek, átadhatja azoknak, akik a követelés behajtást végzik.

A Társaság követelésbehajtásra irányuló jogviszonyban áll külső szolgáltatóval. A Társaság az ügyféladatoka, és a tartozás részleteire (számlaszám, számla kelte, számla összege stb.) vonatkozó adatokat adja át a behajtócégnek. A Társaság a követelésbehajtás vonatkozásában az adatfeldolgozóval adatfeldolgozói szerződést kötött.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

A szolgáltatási tevékenység területén személyes adatok kezelése hátralékkezelés céljából

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

GDPR 6. cikk (1) f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges. Ágazati jogszabályban meghatározott felhatalmazó rendelkezések: Eht. 154. § (1) bek., 157. § (2) bek., 157. § (9) bek. a) pont

KEZELT ADATOK KÖRE

Hátralékkezeléshez szükséges és elégséges személyes adat az alábbi adatkör alapján: előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve, kiskorú vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő fentebb nevezett adatai; kapcsolattartási adatok, a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adat, a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges személyes adatok; az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az előfizető címe és az állomás típusa, az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma, a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók, a szolgáltatás dátuma, a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok; számla adatai (sorszáma, adószám, a számlák kedvezményekre vonatkozó adatai)

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA

A Társaság felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaság, úgy Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE



A Társaság követelésbehajtásra irányuló jogviszonyban áll külső szolgáltatóval. A Társaság az adatfeldolgozóval adatfeldolgozói szerződést kötött. A követelések kezelésre jogosult adatfeldolgozónak történő adatátadás jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja, az átadást lehetővé tevő jogszabály az Eht. 157. § (9) bek..

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

a hátralék megfizetéséig, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igény elévüléséig (Eht. 143. § (2) bek. szerint az előfizetői szerződésből származó igény esetén 1 év).

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen.

6 ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

A Társaság weboldalán (ugyfelkapu.satelit-kft.hu/) lehetőséget biztosít „ügyfélkapu” regisztrációra előfizetői számára. Az ügyfélkapu regisztrációs adatok megadását követően vehető igénybe. A rögzíteni kért regisztrációs adatok az érintett születési ideje és szerződésszáma az ügyfél azonosítása céljából; valamint a felhasználónév, jelszó és az e-mail cím. Regisztrációt követően a felhasználónév és a jelszó megadását követően elérhetőek az ügyfélkapu szolgáltatásai.

Az ügyfélkapu egy egyéni felhasználói felület, egy „felhasználói fiók”, melyen belül az ügyfél az általa igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozó, a Társaság által használt ügyfél-nyilvántartó rendszerben tárolt adatokra láthat rá, megtehet bizonyos jognyilatkozatokat, bankkártyás befizetést eszközölhet, kapcsolatba léphet a Társasággal.

A szolgáltatást az EcoSoftware ügyfél-nyilvántartó rendszer mint adatfeldolgozó útján nyújtja a Társaság, annak adattartama a nyilvántartó rendszerből kerül leszállásra az ügyfél részére, ekként az ügyfél hozzájárulásának visszavonása esetén kizárólag az ügyfél hozzáférési joga szűnik meg a szakrendszer adataihoz az ügyfélkapu tekintetében, azonban az onnan számára elérhető adatokat a Társaság egyéb jogalapon egyébként is tovább kezelheti (így különösen a GDPR 6. cikk (1) bek. b) jogalap szerint).

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

az előfizető azonosítása és az alapján előfizető számára saját adataihoz való hozzáférési jogosultságot biztosító felület fenntartása, az előfizető kapcsolattartásának és tájékozódásának elősegítése, az előfizető jognyilatkozati megtételének elősegítése

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

Az ügyfél azonosítása tekintetében a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja szerinti jogos érdek, egyebekben

GDPR 6. cikk (1) a) pontja, miszerint az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez

KEZELT ADATOK KÖRE

- A regisztráció során ügyfél-azonosítás céljából kezelt személyes adatok: érintett születési ideje és szerződésszáma



- A felhasználói fiók elérése érdekében: felhasználónév, e-mail cím

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA

A Társaság az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaság, úgy Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság az előfizetői panaszokat az EcoSoftware Kft. által fenntartott rendszerben rögzíti, a Társaság az adatfeldolgozóival adatfeldolgozási szerződést köt.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

- a regisztráció során történő ügyfélazonosítás tekintetében az jogosultság ellenőrzéséig; egyebekben
- az ügyfél hozzájáruló nyilatkozatának visszavonásáig, melyet az ügyfélszolgálat bármely elérhetőségén megtehet. Fontos tudni, hogy a szerződéssel összefüggésben a Társaság továbbra is jogosult lehet, az ügyfélkapu felületen elérhető előfizetői adatok kezelésére, a hozzájárulás visszavonása ekként kizárólag az ügyfél ügyfélkapu hozzáférése céljából kezelt adatainak törlését eredményezi.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén visszavonhatja az adatkezeléshez adott hozzájárulását
- hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén megilleti Önt az adathordozhatósághoz való jog
- jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén tiltakozhat az adatkezelés ellen

7 POSTAFIÓK (WEBMAIL) SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

A Társaság honlapján lehetőség van a „webmail” fülre kattintással a Társaság által működtetett e-mail postafiók szolgáltatásba belépni. A szolgáltatás a Társaság saját szolgáltatása, ahhoz adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

A postafiók szolgáltatást az előfizetők igényelhetik.

A Társaság felhasználónevet és egy első belépéskor megváltoztatandó jelszót biztosít az ügyfél számára. A postafiók funkció használat a külön regisztrációhoz nem kötött. A belépéshez felhasználónév és jelszó megadása szükséges.

A Társaság a postafiókban tartalmát nem ismeri meg,

E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek



ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

A kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató lehetővé teheti – amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát az nem veszélyezteti – azt, hogy a kéretlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki- illetve bekapcsolhassa.

Hozzájáruló nyilatkozatát webmail funkció igénylésekor adhatja meg.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

az előfizető számára elektronikus postafiók szolgáltatás biztosítása

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

GDPR 6. cikk (1) a) pontja, miszerint az az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez

KEZELT ADATOK KÖRE

A felhasználói fiók elérése érdekében: felhasználónév, e-mail cím

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A Társaság az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi Társaság, úgy Társaság jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

Az ügyfél hozzájáruló nyilatkozatának visszavonásáig, valamint a szolgáltatóval kötött szerződés megszűnéséig

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- visszavonhatja az adatkezeléshez adott hozzájárulását
- megilleti Önt az adathordozhatósághoz való jog

8 BŰNÜLDÖZÉSI, NEMZETBIZTONSÁGI ÉS HONVÉDELMI CÉLÚ ADATMEGŐRZÉSI KÖTELEZETTSÉG

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA



A Társaság törvényi kötelezettségének eleget téve bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célból adatmegőrzési kötelezettséget teljesít.

Az adatmegőrzési kötelezettségének a Társaság elektronikus úton teljesíti, a hozzáférési jogosultságok a Társaságnál szabályozottak (ügyvezető és az általa kijelölt személy).

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célból adatok megőrzése az arra jogosult szervek jogszabályi feladatainak teljesítése elősegítése érdekében

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

GDPR 6. cikk (1) c), miszerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

A jogi kötelezettséget előíró hazai jogszabály az Eht. 159/A. §-a.

KEZELT ADATOK KÖRE

az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai;
- helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám)
- az adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt, fenti adatokra is kiterjed



AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA

A Társaság az adatokat az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre továbbítja.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság megőrzési kötelezettségének az IT CUBE Kft. által fenntartott rendszerben tesz eleget, a Társaság az adatfeldolgozóival adatfeldolgozási szerződést köt.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

Az előfizetői szerződés megszűnését, vagy az adatok keletkezését követő egy évig, sikertelen hívások esetén a keletkezésüktől számított 2 évig (Eht. 159/A. § (3) bek.)

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását

9 ADATTOVÁBBÍTÁSI KÖTELEZETTSÉGEK TÖRVÉNY ALAPJÁN

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA

Az Eht. alapján a Társaságot mint szolgáltatót a törvényben meghatározott szervek részére adattovábbítási kötelezettség terheli azon személyes adatok vonatkozásában, melyeket jogszabály alapján egyébként más célból jogosult kezelni;

Figyelemmel arra, hogy az adattovábbítás is adatkezelési tevékenységnek minősül, a GDPR valamint a Eht. 159. §-a szerint az alábbiak szerint tájékoztatja Önt a törvényben előírt adattovábbítási kötelezettségekkel összefüggésben.

Az Eht. 157. § (9) bek. a) pontja alapján az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését végző szervek részére vonatkozó adattovábbításról szóló tájékoztatást jelen tájékoztató tárgykör szerint érintett része már tartalmazza. A Társaság forgalmazás kezelése és ügyfél-tájékoztatás vonatkozásban megbízási szerződést szolgáltatóval nem kötött, ekként a tekintetben a tájékoztatást mellőzi.

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

- a.) A bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében történő adattovábbítás (Eht. 157. § (8) bek.);
- b.) A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatti eljárások sikeres lefolytatása; valamint a közvetlenül vagy közvetve a vételi vagy az eladási árak rögzítésére, a piac felosztására - beleértve a versenytárgyalási összejátszást is -, vagy a termelési, eladási kvóták meghatározására irányuló versenytársak



- közötti megállapodás vagy összehangolt magatartás miatt versenyfelügyeleti eljárás eredményes eljárás lefolytatása érdekében (Eht. 157. § (8a) bek.);
- c.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából (Eht. 157. § (10) bek.);
 - d.) A számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) bek. b) pont);
 - e.) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak (Eht. 157. § (9) bek. b) pont);
 - f.) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) bek. d) pont);
 - g.) a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak (Eht. 157. § (9) bek. d) pont)

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

- GDPR 6. cikk (1) c) pontja, miszerint az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.
- A jogi kötelezettséget előíró hazai jogszabály az Eht. 157. § (8) bek.; Eht. 157. § (8a) bek; Eht. 157. § (10) bek.
- GDPR 6. cikk (1) f) pontja szerinti jogos érdek, az alábbi esetekben:
 - Az adatkezelés célját meghatározó cím d) pontja vonatkozásban, amennyiben a jogvita tárgya az adatkezelő igényének érvényesítése;
 - Az adatkezelés célját meghatározó cím e) pontja vonatkozásban, amennyiben a végrehajtás az adatkezelő igényének érvényesítése céljából indult

KEZELT ADATOK KÖRE AZ ADATKEZELÉS FENT RÖGZÍTETT CÉLJA SZERINTI SORRENDEN

- a.) az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja;
- b.) az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja, valamint időtartama; a fenti c) pont második fordulatában meghatározott cél vonatkozásában, IP hálózatok esetén, az alkalmazott azonosító;
- c.) az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az Eht. 157. § (2) bek. szerint kezelt adatok;
- d.) Eht. 157. § (2) bek. szerint kezelt adatok (előfizetők, felhasználók részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok);
- e.) Jelen cím d) pontja szerint adatok;
- f.) Jelen cím d) pontja szerint adatok;
- g.) Jelen cím d) pontja szerint adatok

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜLHET TOVÁBBÍTÁSRA, AZ ADATKEZELÉS CÉLJÁT MEGHATÁROZÓ CÍM SZERINTI SORRENDRE FIGYELEMMEL

- a.) a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak;
- b.) versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak;
- c.) az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálatnak kérelemre;
- d.) A számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szerv részére;
- e.) a bírósági végrehajtónak;



- f.) az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- g.) a fogyasztóvédelmi hatóságnak

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBE VÉTELE

A Társaság az adattovábbítással összefüggésben adatfeldolgozót nem vesz igénybe

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

Az adattovábbításra irányuló kötelezettség időtartamáig, azzal, hogy az adatkezelés célját meghatározó cím d)-g) pontjaiban meghatározott adattovábbításra kizárólag az Eht. 143. § (2) bek. szerinti elévülési időben (1 év) kerülhet sor

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE

az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk szerinti feltételek fennállása esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását
- jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen

10 ADATTOVÁBBÍTÁS SZERZŐDÉSKÖTÉS MEGTAGADÁSÁNAK CÉLJÁBÓL, KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY

Az Eht. 158. §-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, valamint az Eht.-ban meghatározott feltétel fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából az Eht. 157. §-a szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadják vagy attól átvegyék, illetőleg - nevezett adattartalommal - közös adatállományt hozzanak létre. A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. A közös adatállományból a Társaságot, mint elektronikus hírközlési szolgáltatót, a törvényben feljogosított szerveket, valamint az adatállományban szereplő fogyasztót illeti meg adatigénylési kötelezettség.

A Társaság tájékoztatja, hogy fent nevezett céllal adatkezelést (adattovábbítást) nem végez, valamint más szolgáltatóval sem hozott létre közös adatállományt. A Társaság fenntartja magának a jogot nevezett adatkezelési tevékenységek végzésére, azzal, hogy az ilyen adatkezelésekkel összefüggésben Ön a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően tájékoztatja.

11 MARKETING TEVÉKENYSÉGGEL ÉS PIACKUTATÁSI TEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

A Társaság fenntartja magának a jogot, hogy üzletszerzés céljából marketingtevékenységet folytasson, valamint piackutatást végezzen. Az adatkezelésre nevezett esetekben kizárólag akkor kerül sor, ha Ön személyes adatai jelzett célból történő kezeléséhez kifejezetten hozzájárulását adja a GDPR 6. cikk (1) bek. a) pontja szerint. Az adatkezelés bevezetése esetén a Társaság arról Önt kifejezetten tájékoztatja.

12 ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉGEK, MELYEKET A TÁRSASÁG NEM VÉGEZ

A Társaság tájékoztatja, hogy az alábbi adatkezelési tevékenységeket nem végzi:



- személyes adatok harmadik országba/nemzetközi szervezet részére történő továbbítása,
- profilalkotás,
- helymeghatározó adatok kezelése

13 TÁJÉKOZTATÓ ÚJ ADATKEZELÉSEKRŐL

A Társaság bármely, jelen tájékoztatóban fel nem tüntetett új adatkezelés bevezetése esetén tájékoztatja Önt a vonatkozó jogszabályok szerint.

14 TÁJÉKOZTATÓ BIZTONSÁGI KOCKÁZATOKRÓL ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL

A Társaság az előfizetőit a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről tájékoztatja.

A Társaság tájékoztatja Önt abban az esetben is, ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik. Ebben az esetben a Társaság legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőit a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről.

A Társaság megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

A Társaság a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A Társaság az előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján tárolhat adatot, vagy férhet hozzá az ott tárolt adathoz.

Az adatkezelő különösen az alábbi biztonsági intézkedésekkel gondoskodik a személyes adatok biztonságáról:

- szerverekkel kapcsolatos biztonsági intézkedések (pl. szerverszoba védelme, belépési jogosultságok),
- Jogosultságkezelés,
- álnevesítés,
- oktatási és tréningrendszer az adatkezelésben részt vevő kollégák számára,
- adatfeldolgozókkal adatfeldolgozói szerződések kötése,
- papír alapú adathordozók elzárása.

15 TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

A Társaság képviseletében a személyes adatok kezelésével összefüggésben eljáró személyeket adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. A titoktartási kötelezettségről a Társaság munkavállalói kifejezetten nyilatkoznak.

16 TÁJÉKOZTATÓ JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az adatvédelmi tisztviselőhöz címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a Társaság erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk



rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatban Ön panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először Társaságunkkal vegye fel a kapcsolatot!

5. MELLÉKLET

A felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), vitarendezési fórumok

1 Vitarendezés, illetékes hatóságok

A Bejelentéseket és a Panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető a jelen mellékletben felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

1.1 Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos

Budapest, Pf.75

Telefon: 4577-141, Telefax: 4577-105, e mail cím: www.nmhh.hu internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont

Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

Nemzeti Hírközlési Hatóság Információszolgáltatási és Nyilvántartási Kompetencia Központ

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szerződés-felügyeleti Kompetencia Központ

7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szabályozás-felügyeleti Kompetencia Központ

9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

Nemzeti Hírközlési Hatóság Vezetékes Szolgáltatás –felügyeleti Kompetencia Központ

4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hatósági Szolgáltatásminőség-felügyeleti Kompetencia Központ

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

1.2 A megyei kormányhivatal fogyasztóvédelmi szerve

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 9028 Győr, Tatai út 3.

Telefonszám: +36 96 511 842

E-mail: muszaki.engedelyezes@gyor.gov.hu

1.3 A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen, vitás kérdések eldöntésében az Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: +36 (1) 457-7100, Telefax: +36 (1) 356-5520

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság



1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: +36 (1) 472-8900, Telefax: +36 (1) 472-8905

1.4 Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

Postacím: 1530 Budapest, Pf.:5.

Telefonszám: +36 1 391-1400

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

6. MELLÉKLET

Értelmező kifejezések

A jelen ÁSZF alkalmazása során az itt felsorolt kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

ÁSZF: a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételei elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan Egyéni előfizetők részére.

Átadási pont: a Szolgáltatás átadásának azon pontja, ameddig a Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás nyújtásáért tart abban az esetben, ha az Előfizető olyan ingatlanba kéri a szolgáltatás létesítését, melyben az Előfizető saját tulajdonú, kiépített hálózattal rendelkezik, a Szolgáltató és az Előfizető hálózatának csatlakozási pontja.

Díjreklamáció: olyan, az Előfizető által a Szolgáltatónál előterjesztett Panasz, amely a Szolgáltató által felszámított díj összegének vitatásával kapcsolatos.

Egyedi előfizetői szerződés: az Előfizetői szolgáltatás nyújtására és igénybevételére vonatkozó, az ÁSZF szerint megkötött Előfizetői szerződés, amely nem tartalmazza a Szolgáltató általános szerződési feltételeit, de írásbeli szerződéskötés esetén tartalmazza legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat (Eht 127. § (1)).

Egyéni előfizető: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Egyéni igénylő: az az Igénylő, aki Egyéni előfizetőként kíván Egyedi előfizetői szerződést kötni

Elektronikus hírközlő végberendezés (végberendezés): olyan termék vagy egy termék olyan része, amelynek rendeltetése az elektronikus hírközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hozzáférési ponton keresztül az elektronikus hírközlő hálózattal való együttműködés céljából.

Előfizető: olyan Egyéni és Üzleti előfizető, aki vagy amely a Szolgáltatóval nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Előfizetői bejelentés: a Panasz és a Hibabejelentés. Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az előfizetői hozzáférési pontokra vonatkozó részletes rendelkezéseket a 2/a–2/d sz. mellékletek tartalmazzák.

Előfizetői szerződés: az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról egyrésztől a Szolgáltató, másrésztől az Előfizető, illetve az Előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználó között létrejött szerződés, amely az általános szerződési feltételekből, valamint Egyedi előfizetői szerződésből áll.

Előfizetői hozzáférési pont: a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Ez a pont a végberendezés csatlakoztatásához használt, a Szolgáltató által kiépített hálózat részét képező koaxiális kábel, optikai kábel vagy ethernet kábel végpontja.

Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, az Eht. értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás, illetve jelen ÁSZF tekintetében az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által az Előfizetőnek az ÁSZF alapján nyújtott Telekom otthoni szolgáltatás és Telekom mobil szolgáltatás együttesen és külön-külön is. Felek: a Szolgáltató és az Előfizető.

Előfizetői szerződés: a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött szerződés, mely az egyedi előfizetői szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

Érdeklődés: az Ügyfél vagy Előfizető Szolgáltatóhoz érkező megkeresése, melyben érdeklődését, szándékát fejezi ki a Szolgáltatás igénybe vételére, az ahhoz kapcsolódó szerződés lényeges tartalmi elemeinek ismerete nélkül, vagy amelyben az egyes szolgáltatási csomagok közül választáshoz ismertetést kér.

Igény: az Ügyfél vagy Előfizető szerződéskötési ajánlatának Szolgáltatóhoz történő bejelentése, mely a Ptk. rendelkezéseivel összhangban tartalmazza az Ügyfél nyilatkozatát a megkötendő szerződés lényeges elemei tekintetében (különösen az igénybe venni kívánt szolgáltatási csomag, díj, időtartam, a felszerelési címen van-e kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont,), és a Szolgáltató által a szerződéskötéshez és teljesítéshez megkívánt adatokat.



Hálózati elemek: hálózat vezetékai (kábelei), berendezései és szerelvényei.

Hatóság: a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság.

Hiba: a Szolgáltatás használata során, a kizárólag a Szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a Szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az Előfizető Szerződésben és/vagy ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékektől.

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan Előfizetői bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen az Előfizetői szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos és nem minősül Panasznak.

Hibabehatárolási eljárás: a Szolgáltató által a Hibabejelentést követően elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat szükséges-e, vagy nem, illetőleg a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Honlap: Szolgáltató internetes honlapja az ÁSZF 1.4 fejezetének megfelelően.

Igény: az Igénylő által az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltatónál előterjesztett igény, megrendelés.

Igénylő: az az Egyéni vagy Üzleti igénylő, aki Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan Egyéni előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó Igényt terjeszt elő a Szolgáltatónál.

Intézményi Előfizetők (non-profit szervezetek): azok, amelyek nem haszonszerzés céljából – azaz nyereség- illetve vagyonszerzési cél nélkül - tevékenykednek, és céljuk többek között társadalmi szükséglet kielégítése, szakmai érdekképviselet, kulturális, tudományos vagy sport tevékenység (pl. közhasznú szervezetek, egyesület, egyesülés, alapítvány, köztisztviselő, költségvetési szerv).

Közvetített szolgáltatás: a Szolgáltató által saját nevében vásárolt és az Előfizetővel kötött szerződés alapján, a szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, változatlan formában továbbértékesített szolgáltatás vagy áru, termék (így különösen emelt díjas, információs vagy más értéknövelt szolgáltatás, mobil vásárlás, szerencsejáték vagy továbbértékesített termék).

Lezárt díjcsomag: olyan díjcsomag, amelyre vonatkozóan a hatályos Előfizetői szerződések hatályosak maradnak, de amely új Előfizetői szerződés, illetve Előfizetői szerződés módosítása (díjcsomag-váltás) útján nem vehető igénybe.

Panasz: az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek, beleértve a Díjreklamációt is.

Rendszeres karbantartás: a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenysége, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását, beleértve a hálózat felújítását is. A Rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát.

Szolgáltatás: a jelen ÁSZF-ben szabályozott internet szolgáltatás.

Szolgáltató: a jelen ÁSZF 1.1. pontjában megjelölt társaság.

Szolgáltatási terület: a 0. MELLÉKLET-ben foglalt településeken található, a Szolgáltató hálózatával kiépített azon terület, ahol megtalálható az Ügyfél ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat, és ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére.

Szerződésszám: a Szolgáltatóval első alkalommal történő szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

Tartós adathordozó: olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.



Ügyfél: a Szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy (különösen a Szolgáltatót Érdeklődéssel megkereső személy).

Üzleti előfizető: A jelen ÁSZF tekintetében csak olyan vállalkozás tekinthető az Üzleti előfizetőként, amely a 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerint kis-és középvállalkozásnak minősül, és az Eht. 127. § (3) bekezdése alapján kéri saját magára az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását.

Üzleti igénylő: jelen ÁSZF vonatkozásában az a 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerint kis-és középvállalkozásnak minősülő Igénylő, amely az Eht. 127. § (3) bekezdése alapján kéri vonatkozásában az Egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, és ezek alapján kíván Egyéni előfizetői szerződést kötni.

Végberendezés: az Előfizető tulajdonában álló készülék, amellyel az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

Vis Maior: az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok. Ilyen körülmények különösen: a háborús cselekmények; a lázadás; a szabotázs; a robbantásos merénylet; a terrortámadás; a természeti katasztrófa; elemi csapás; a súlyos energiaellátási zavar; a munkabeszüntetés; a szükséghelyzet ideje vagy más hasonló rendkívüli helyzet; valamint a honvédelmi, nemzetbiztonsági, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

