

COST CONSULTING
SZOLGÁLTATÓ
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Üzleti előfizetők részére

Készült: 2015. január 14.

Jelen módosítás készült: 2017. szeptember 24.

Az utolsó módosítás hatályba lépésének dátuma: 2017. október 24.

Deleted: 5
Deleted: október 31
Deleted: 5. december 1.

1. Általános adatok, elérhetőség	7
1.1. A Szolgáltató neve és címe	7
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	7
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei, nyitva tartási ideje	8
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe	8
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége	8
1.6. Általános előfizetői szerződés megismerhetősége	9
2. Előfizetői szerződés megkötése és feltételei	11
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.	11
2.1.1. Igénybejelentés, ajánlat	11
2.1.2. Az előfizetői szerződés megkötése	13
2.1.3. Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés tartalmi elemei	14
2.1.4. A határozott időtartamú szerződések különös szabályai	15
2.1.5. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	16
2.1.6. Az előfizetői szerződés által biztosított szolgáltatás igénybevételének korlátai	17
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	17
2.3. A szerződéskötéstől számítva a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	17
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatkérések kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban	19
3. Az előfizetői szerződés tartalma	19
3.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tartalma	19
3.2. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	19
3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	20
3.4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő szolgáltatás hozzáférési pont helye	20

2/6 Hatályos: 2017. október 24-től

9

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	20
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmének érdekében a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	20
4.2. A szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	20
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	21
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei, az előfizető felelőssége	21
5. A szolgáltatás szünetelése, szüneteltetése, korlátozása	22
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	22
5.1.1. Az Előfizető kérésének megfelelő szünetelés feltételei	22
5.1.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok miatti szünetelés feltételei	22
5.1.3. A felek érdekkörén kívül eső szünetelés feltételei	23
5.1.4. A szüneteltetés egyéb esetei	23
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	23
5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei	23
5.2.2. Értesítés az előfizetői szolgáltatás korlátozásáról	24
5.2.3. A szolgáltatás korlátozásának megszüntetése	24
6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, hibaelhárítás, jogviták	24
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	24
6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célérték, a hibabejelentés feltételei, a hibabejelentés elérhetőségei	24
6.2. Az előfizetői panaszok kezelése, nyilvántartása (díjreklamáció, kötbér, kártérítési igények kezelése)	26
6.2.1. A panasz megválaszolásának módja és határideje, az Előfizető jogai a panaszkezeléssel kapcsolatban	26

3/6 Hatályos: 2017. október 24-től

9

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

6.2.2. A díjreklamáció	26
6.2.3. A kötbér és kártérítési igények intézésének rendje	27
6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	27
6.3.1. A Szolgáltató hibás teljesítése	27
6.3.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke	28
6.3.3. A viták rendezésének módja, Előfizető jogorvoslati joga	28
6.3.4. Vis major	29
6.4. A központi ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	29
6.4.1. Az ügyfélszolgálat működési rendje, panaszok kezelése	29
6.4.2. Az ügyfelek kiszolgálására vállalt határidő	30
6.4.3. A panaszok kezelésének rendje	30
6.5. A tudakozó szolgáltatás	30
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	31
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	32
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak.	32
7.1.1. Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása	32
7.1.2. Díjak mértéke, díjcsomagok, egyszeri és rendszeres forgalmi díjak	32
7.1.3. Díjak, illetve díjcsomagok váltása	33
7.1.4. Számlázási időszakok, a számla megfizetése, továbbá annak módjai	33
7.2. A kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt	34
7.3. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések	35
7.4. Az akciók és akciós díjak elérhetősége	35
7.5. Díj visszatérítési kötelezettség	35

4/6 Hatályos: 2017. október 24-től

9

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

7.6. A kártérítési eljárás szabályai	35
7.7. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	36
8. A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai	38
9. A szerződés időtartama	38
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	38
9.1.1. A szerződés időtartama	38
9.1.2. A szerződés felmondásának feltételei az Előfizető részéről	39
9.1.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről	39
9.1.4. Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során	40
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok	41
9.2.1. Az előfizetői szerződés módosulásának esetei	41
9.2.2. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosítására, az Előfizetőt ez esetben megillető jogok, az Előfizető tájékoztatásának módja	41
9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	42
9.3.1. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, módosítás teljesítésének határideje	42
9.3.2. Átírás, áthelyezés szabályai, határideje	42
10. Adatkezelés, adatbiztonság	43
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	43
10.1.1. Adatkezelések fajtái, jogalapja és célja	43
10.1.2. Kezelt személyes adatok köre és az adatkezelés időtartama	44
10.1.3. Adattovábbítás	45
10.1.4. Adatfeldolgozók	45
10.2. Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek	45
10.2.1. Adatbiztonsági szabályok	45
10.2.2. Az érintett jogai	46

5/6 Hatályos: 2017. október 24-től

9

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

10.2.3. Adatvédelmi felelős	47
11. Előfizetői nyilatkozatok	47
<i>11.1. Az előfizetői nyilatkozatok megadásának, módosításának, visszavonásának esetei és azok időtartama, határideje</i>	<i>47</i>
12. Az előfizetői szerződés megszűnése	47
<i>12.1. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei (határidő megjelölése, ameddig az Előfizető eleget tehet a díjfizetési kötelezettségének a szerződés felmondása nélkül)</i>	<i>47</i>
12.1.1. Az előfizetői szerződés megszűnése	47
g) Szolgáltató vagy Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával.	48
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	49
14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	49
14.1. Az együttműködési és tájékoztatói kötelezettség	49
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	49
14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	50
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	51
1. számú melléklet – Előfizetési díj és egyéb a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó díjak	52
1. Helyhez kötött telefonszolgáltatás	52
2. Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás	55
3. Egyéb, a szolgáltatásokhoz, illetve azok igénybevételéhez kapcsolódó díjak	56
2. számú melléklet – Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás	57
3. számú melléklet – Helyhez kötött telefonszolgáltatás	61

6/6 Hatályos: 2017. október 24-től

9

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve

Cost Consulting Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „Cost Consulting Kft.”, vagy „Szolgáltató”)

Rövidített cégneve

Cost Consulting Kft.

Székhelye

1037 Budapest, Domszló útja 46/A

Telefonszáma

+36 1 577 6208

Telefaxszáma

+36 1 700 2946

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

Az ügyfélszolgálat elérhetőségei

Telefonon

+36 1 577 6208

Telefaxon

+36 1 700 2946

Írásban

Cost Consulting Kft., 1037 Budapest, Domszló útja 46/A

Elektronikus levélben

info@costconsulting.hu

Ügyfélfogadási idő

Telefonos ügyintézés munkanapon 9:00 és 16:00 óra között lehetséges.

7/6 Hatályos: 2017. október 24-től

9

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot kizárólag a fenti elérhetőségeken tart fenn, melynek adatai a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek, vagy ÁSZF) mellett a Szolgáltató internetes honlapján is megtalálhatóak: www.costconsulting.hu

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei, nyitva tartási ideje

Hibabejelentés a személyes ügyfélszolgálaton nyitva tartási időben, telefonon bármikor, továbbá telefaxon, levélben és e-mailben. Az e-mailben érkezett bejelentés csak visszaigazolás után tekinthető megérkezettnek.

A hibabejelentő elérhetőségei:

Telefonon

+36 1 577 6208

Telefaxon

+36 1 700 2946

Írásban

1037 Budapest, Domszló útja 46/A

Elektronikus levélben

info@costconsulting.hu

Ügyfélfogadási idő

Telefonos ügyintézés munkanapon 9:00 és 16:00 óra között lehetséges.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot kizárólag a fenti elérhetőségeken tart fenn, melynek adatai a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek, vagy ÁSZF) mellett a Szolgáltató internetes honlapján is megtalálhatóak: www.costconsulting.hu

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

www.costconsulting.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25. Telefon: (+36-1) 457-7100 Fax: (+36-1) 356-5520
www.nmhh.hu

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és nyitva tartása:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Telefon: (+36 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

8/6 Hatályos: 2017. október 24-től

9

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan utca 43.

Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány utca 53.

Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. utca 26.

Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (+36 62) 568 300

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 08:00 - 12:00

Szerda: 13:00 - 16:00

Péntek: 08:00 - 12:00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30

Péntek 08:00 - 14:00

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (+36-1) 459-4999 www.nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány utca 5. Telefon: (+36-1) 472-8900 Fax: 472-8905 www.gvh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (+36-1) 457-7141 Fax: (+36-1) 457-7105

1.6. Általános előfizetői szerződés megismerhetősége

Az Általános Szerződési Feltételekkel, valamint a szolgáltatással kapcsolatos változások, információk a Cost Consulting Kft. ügyfélszolgálati irodájában, valamint az internetes honlapon rendelkezésre állnak. Az Általános Szerződési Feltételek, a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege, a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően elérhető a Szolgáltató honlapján (www.costconsulting.hu), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon elérhető lesz az Általános Szerződési Feltételek valamennyi

9/6 Hatályos: 2017. október 24-től

9.

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

módosítása huszonnégy hónapra visszamenőleg. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételek tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad. A nyomtatott Általános Szerződési Feltételek példányonkénti ára 5.000, - Ft + ÁFA az üzleti Előfizetők részére.

Az Általános Szerződési Feltételek a Cost Consulting Kft. által nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket tartalmazza. A szolgáltatásokkal összefüggő adatkezelésekkel kapcsolatos főbb szabályok megismerhetők az Általános Szerződési Feltételek 10. pontjából, valamint a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójából (a továbbiakban: Adatkezelési Tájékoztató). Az Adatkezelési Tájékoztató letölthető a Szolgáltató honlapján vagy ügyfélszolgálati irodájában elérhető. Jelen Általános Szerződési Feltételek a mindenkor hatályban levő, elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet), valamint a mindenkor hatályos polgári törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus hírközlési jogviszonyt érintő további jogszabályok alapján készült.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a Cost Consulting Kft-re, mint Szolgáltatóra, és a szolgáltatást igénybevevő üzleti/intézményi előfizetőre (igénybejelentőre, felhasználóra) (a továbbiakban: „Előfizető”). A Szolgáltató egyéni előfizetővel szerződést nem köt.

Az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan része az előfizetői szerződésnek, azzal együtt érvényes. Az egyedi előfizetői szerződés a jelen Általános Szerződési Feltételektől eltérhet. A jelen Általános Szerződési Feltételekben, illetve az annak alapján a felek között létrejött egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben

- a) az egyedi előfizetői szerződés,
- b) az Általános Szerződési Feltételek,
- c) a Rendelet, vagy
- d) az Eht. rendelkezéseit kell

értelemszerűen alkalmazni.

A Rendelet 4. §-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az üzleti Előfizetők számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során:

- a) a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól Általános Szerződési Feltételeikben eltérjenek,
- b) a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól az egyedi előfizetői szerződésekben egyező akarattal eltérjenek,
- c) egyező akarattal eltérjenek az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól,
- d) a b) és c) pontokban foglaltak értelemszerű kivételével megállapodjanak azon feltételekben, amelyekre tekintettel a Szolgáltató jogosulttá válik az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására.

A jelen ÁSZF vonatkozásában 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.

Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a Rendelet

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

10/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

rendelkezéseitől. Az ebbe a körbe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a Rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a Rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet, amit az egyedi előfizetői szerződés tartalmaz, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől határozatlan ideig vagy visszavonásig hatályos.

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket 24 hónappal visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételekről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

A Szolgáltató tájékoztatja arról az Előfizetőt, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben az Előfizető részére igazolható módon átadja vagy megküldi.

2. Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.

2.1.1. Igénybejelentés, ajánlat

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, jelen Általános Szerződési Feltételekből, és azok mellékleteiből áll. Az előfizetői szerződés részét képezhetik továbbá az Előfizető által az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatban érvényesen tett egyéb jognyilatkozatok, így Üzleti Előfizetők esetében különösen a szükséges adatkezelésekhez hozzájáruló nyilatkozatok és a megrendelések, igénybejelentések (pl. a kedvezményekkel kapcsolatosan).

A jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozásában az Üzleti Előfizető (a továbbiakban: 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

11/ Hatályos: 2017. október 24-től,

69,

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

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 jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott szolgáltatások tekintetében új Előfizető az olyan Előfizető, aki (vagy amelyik) a szolgáltatás igénybe vételére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezése dátumát megelőző 90 napon belül bármilyen időtartamban a Szolgáltatóval megkötött hatályos előfizetői szerződéssel nem rendelkezett.

Minden szolgáltatás hozzáférési pontnak csak egy Előfizetője lehet.

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igényének bejelentése, az Előfizető nyilatkozatának minősül, arra vonatkozóan, hogy a Szolgáltatást üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. A Szolgáltató egyéni előfizetővel szerződést nem köt jelen Általános Szerződési Feltételek alapján.

Üzleti Előfizetők esetében az előfizetői szerződés megkötésére irányuló eljárásra vonatkozó, az Eht.-ban és a Rendeletben felsorolt egyes előírások (így az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatkérés tartalmi elemei, a határidők és az előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó teljes eljárás) alkalmazása nem kötelező.

Az ajánlatkérés nincs meghatározott formához kötve. Üzleti Előfizető igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatkérést vagy szerződéskötésre irányuló megrendelést nyújt be írásban és/vagy telefonon a Szolgáltatóhoz.

A hiánytalan és megfelelő ajánlatkérésnek a Szolgáltatóhoz történő beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatkéréséről való tudomásszerzést követően Szolgáltató elvégzi a szükséges teljesíthetőségi vizsgálatokat, és amennyiben a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére az ajánlatkérés/megrendelés alapján 30 napon belül képes, megküldi az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát, vagy 15 napon belül írásban tájékoztatja igénylőt/megrendelőt arról, hogy:

- a) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének várható időpontját (év, hónap, nap pontossággal) vagy;
- b) az ajánlatkérés/megrendelést elutasítja és nyilvántartásából törli.

Az ajánlatkérés időpontja az az időpont, amikor a Szolgáltatóhoz a hiánytalan adatokat tartalmazó ajánlatkérés beérkezik.

Ha a szolgáltatás hozzáférési pont létesítése - valamilyen műszaki vagy egyéb ok miatt - nem lehetséges az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül, akkor Szolgáltató ajánlatában tájékoztatja az igénylőt/megrendelőt a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének várható időpontjáról. Az igénylő/megrendelő az ajánlat alapján dönt arról, hogy megköti-e az előfizetői szerződést.

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

12/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Amennyiben az igénylő/megrendelő a Szolgáltató ajánlatát 5 napon, vagy az ajánlatban meghatározott időn belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik és az igény a nyilvántartásból törölhető.

2.1.2. Az előfizetői szerződés megkötése

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződési feltételei tekintetében egymással előfizetői szerződést kötnek.

Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között az egyedi előfizetői szerződés aláírásával,
- b) telefonon keresztül szóbeli szerződéskötéssel, amennyiben ehhez a Szolgáltató hangrögzítést alkalmaz,
- c) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlatkérés/megrendelés esetén azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt egyedi előfizetői szerződést, de legkésőbb akkor, amikor az igénybejelentés/megrendelés alapján megkezdődik a szolgáltatás nyújtása.

Az előfizetői jogviszony létrejön az egyedi előfizetői szerződés előfizetői aláírásának hiányában is az abban rögzített tartalommal, amennyiben a megrendelt szolgáltatást az Előfizető igénybe veszi.

Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával

jön létre.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolja és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíti. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldi, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadja.

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés a Rendelet 5. § (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a

13/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

tevéleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

2.1.3. Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés tartalmi elemei

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

- d) 2.2. pontban meghatározott adatokat;
- e) a Szolgáltató adatait;
- f) a szolgáltatás leírását
- g) a szolgáltatás díját;
- h) az előfizetői szerződés időbeli hatályát.

14/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

2.1.4. A határozott időtartamú szerződések különös szabályai

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjsomag havi vagy időszaki díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmenyt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Rendelet 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

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 jogkövetkezmenyei, 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. 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 jogkövetkezmenyek nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról.

Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezmenyt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmenyt nem alkalmazza, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az előfizetői szerződést:

15/ Hatályos: 2017. október 24-től,

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a Rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

A határozott idejű előfizetői szerződés fentiek alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással a Rendelet 12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.

Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja. A szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett – kérésére elszámol. Semmis az előfizetői szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az előfizetőnek nem jár vissza.

Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében a Rendelet 27. § (1)-(3) és (5) bekezdése, valamint a 28. § nem alkalmazható.

2.1.5. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult megtagadni, erre különösen akkor kerülhet sor, ha

- az igénylő/megrendelő nem szolgáltatja az előfizetői szerződéshez szükséges 2.2. pont szerinti adatokat a Szolgáltató részére;
- a kért szolgáltatás, vagy az adott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért címen nem elérhetőek;
- az igénylőnek/megrendelőnek a Szolgáltató felé, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása van;
- valótlan tartalmú az ajánlatkérés és/vagy valótlan tartalmú szerződésre vonatkozik;
- az ajánlatkérés olyan létesítési címre vonatkozik, amelyen korábban volt díjtartozás, és a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosíték megfizetését az igénylő/megrendelő nem vállalja;
- díjtartozás esetén a díjtartozást vagy a meghatározott szolgáltatási időszak fedezésére szolgáló a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosítékot az Előfizető nem fizette meg.

16/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

A szolgáltatást előfizetői szerződés alapján a létesített szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül, a szolgáltatás hozzáférési pontra kapcsolt szabványos, megfelelőségi jelöléssel rendelkező elektronikus hírközlő berendezésen keresztül lehet igénybe venni.

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan szolgáltatás hozzáférési pontról, ahonnan műszaki szempontból kapcsolat létesíthető a Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatához.

A Szolgáltató jogosult az egyes szolgáltatások teljesítéséhez részben vagy teljes mértékben alvállalkozót igénybe venni, az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül, amely alvállalkozóért úgy felel, mintha a teljesítést saját maga végezte volna.

2.1.6. Az előfizetői szerződés által biztosított szolgáltatás igénybevételének korlátai

Szolgáltató a szolgáltatást a 2. és 3. számú mellékletekben megjelölt földrajzi területen nyújtja. Országhatárt átlépő szolgáltatások nyújtására az együttműködő partnerszolgáltatók útján van lehetőség. Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha előfizetői végberendezés telepítésének – amennyiben ez szükséges – nincsenek műszaki, hatósági korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A Szolgáltató telefonszolgáltatásának igénybevétele során közvetítő szolgáltató nem választható.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

- az Előfizető neve, székhelye, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, adószáma, valamint bankszámlaszáma, számlázási címe, amennyiben a székhelytől eltér;
- a szolgáltatás hozzáférés pont(ok) helye, használati jogcímenek igazolása, az ahhoz csatlakozó hírközlő berendezések jellege, darabszáma;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (kapcsolattartók neve, telefonszáma, e-mail címe);
- az igényelt szolgáltatás(ok) megnevezése, az elvárt műszaki paraméterek rögzítése.

2.3. A szerződéskötéstől számítva a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó hiánytalan és megfelelő igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

a) az igényt teljesíti,

b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,

17/ Hatályos: 2017. október 24-től,

69,

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,

d) az igényt nem teljesíti.

Az a)-c) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Az a) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

Az előfizetői szerződésben az előfizetés tárgyát képező szolgáltatás egyedi azonosítószámot kap, amelyre az Előfizető a későbbiek folyamán köteles hivatkozni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,
- a szolgáltatás hozzáférési pont létesítése vis maior vagy a feleken kívülálló harmadik személy miatt nem lehetséges, vagy
- ha a felek a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, illetve a létesítés időtartamának számítása során nem kell figyelembe venni az alábbi időszakokat:

- az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél által biztosított engedélyek megszerzésének időtartama;
- az az időszak, amíg a Szolgáltató kérésére az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél nem biztosítja a létesítéshez szükséges Szolgáltató által elvárt környezeti- és munkafeltételeket, vagy a létesítés helyszínére történő bejutást.

Szolgáltatás hozzáférési pont az elektronikus hírközlő hálózat részét képező minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyen keresztül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő elektronikus hírközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik az elektronikus hírközlő hálózaton történő előfizetői információcsere.

A Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítésért jogosult az 1. sz. mellékletben foglaltak szerinti egyszeri *létesítési (kiépítési) díjat* érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem a saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles igazolni az ingatlan (vagy szolgáltatás hozzáférési pont) használatának jogszerűségét és az ingatlan tulajdonosának az írásbeli hozzájárulását csatolni. Amennyiben az Előfizető erről nem nyilatkozik, és használati jog hiánya miatt a szolgáltatást

18, Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

nem tudja igénybe venni, úgy minden ebből eredő igényért köteles helyállni, s a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi díjat akként megfizetni, mintha a szolgáltatást igénybe vette volna.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatkérések kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban

Az ajánlatkérések kezelésére vonatkozó főbb szabályok a 2.1.1. pontban kerültek meghatározásra.

Az Előfizető elállása esetén az ajánlatkérés a nyilvántartásból törlésre kerül.

Az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézés a Szolgáltató ügyfélszolgálatára végződik.

Az adatok megfelelő kezelését a Szolgáltató a jogszabályok előírása és az adatkezelésre vonatkozó, egyedi előfizetői szerződésben foglalt előfizetői nyilatkozat és az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint végzi.

Amennyiben változás következik be az igénylő/Előfizető 2.2. pont szerinti adataiban, úgy az igénylő haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötésig, az Előfizető a szerződéskötést követően a változástól számított 8 napon belül, köteles azt a Szolgáltató felé írásban bejelenteni. Ennek elmaradásából eredő igényekért/károkkért kizárólagosan az igénylő/Előfizető tartozik felelősséggel.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató jogosult vagyoni biztosítékot kérni ebben az esetben a szolgáltatás fenntartása ellenében.

Az adatváltozás tényét a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon kell bizonyítani, természetes személy esetén a megfelelő hatósági igazolvány bemutatásával szükséges igazolni.

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változást igazolhatja bármilyen hitelt érdemlő társasági okirattal, vagy a társaság illetékes cégbírósa által kiállított hiteles okirattal.

Az adatok változásának elmulasztásából eredő károkkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3. Az előfizetői szerződés tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató jelen általános szerződési feltételek alapján

- a) helyhez kötött telefonszolgáltatást, valamint
- b) helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatást nyújt.

A szolgáltatások részletes tartalmát és leírását a vonatkozó mellékletek határozzák meg.

3.2. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatások Magyarország egyes területein érhetőek el. A szolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása a vonatkozó mellékletben található.

19) Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás a vonatkozó mellékletben található.

3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A jelen Általános Szerződési Feltételekkel érintett szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak. A Szolgáltató nem egyetemes szolgáltató.

3.4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő szolgáltatás hozzáférési pont helye

A szolgáltatói felelősségi határát, a szolgáltatás átadásának helyét, a szolgáltatás hozzáférési pontokat részletesen a vonatkozó melléklet határozza meg.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmének érdekében a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek a Szolgáltató érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak.

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók összhangban állnak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel. A Szolgáltató szolgáltatását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által engedélyezett saját, illetőleg társzolgáltatói elektronikus hírközlési hálózaton, megfelelőségi jelöléssel rendelkező berendezésekkel nyújtja. A berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak. A Szolgáltató a szolgáltatás hálózatának mindenkor működőképességét folyamatosan ellenőrzi.

Az egyes szolgáltatások során vállalt minőségi célértékeket és mutatókat, ezek értelmezését és az alkalmazott mérési módszereket a vonatkozó melléklet tartalmazza.

Az éves rendelkezési állás, illetve az éves maximális kiesési idő célértékekbe a Szolgáltató által előre bejelentett, karbantartás miatti szünetelés nem számít be.

4.2. A szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében. A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott esetekben önállóan vagy társszolgáltatója útján jogosult és köteles a szolgáltatást korlátozni vagy az adott internetes oldalt hozzáférhetetlenné tenni.

20/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat internetes honlapjukra feltölteni, hozzáférhetővé tenni és folyamatosan frissíteni. A Szolgáltató azonban kizárólag egyedi ajánlatokat készít, melyet az Előfizetővel egyedi ajánlatában közöl.

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

A szolgáltatás továbbá a szolgáltatás megfelelő üzemeltetéséhez szükséges hálózat épségét veszélyeztető események és fenyegetések és azok elhárítása érdekében a Szolgáltató igyekszik együtt működni más szolgáltatókkal, továbbá azonnali tájékoztatást nyújt az illetékes hatóságoknak és jogszabály előírása esetén értesíti az Előfizetőket az őket érintő biztonsági eseményekről, valamint az azok megelőzéséhez vagy elhárításához szükséges eszközökről és teendőkről.

Az adatkezeléssel, adatbiztonsággal kapcsolatos részletes tájékoztatást a 10. pont tartalmazza.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei, az előfizető felelőssége

A szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakoztatható minden olyan elektronikus hírközlési végberendezés (telefonkészülék, stb.), amely a vonatkozó hazai és nemzetközi szabványok előírásait teljesíti, és megfelelőségi jelöléssel rendelkezik.

Amennyiben az Előfizető nem a Szolgáltató által biztosított és/vagy javasolt eszközzel csatlakozik a Szolgáltató hálózatához, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségét nem tudja garantálni, annak megfelelőségéért, és az ebből eredő esetleges károkért és igényekért az Előfizető tartozik teljes felelősséggel.

A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket, a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket, valamint azok rendeltetésszerű használatát. Az ellenőrzések folyamán a Szolgáltató tartózkodik az Előfizető szükségtelen zavarásától. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt írásban felszólítja a hiányosságok 3 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén az előfizetői végberendezést üzemen kívül helyezi.

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen használni. Egy szolgáltatás hozzáférési ponthoz az előfizetői szerződésben megjelölt mennyiségű, megfelelőség jelöléssel rendelkező végberendezés (illetve hálózat) csatlakoztatható.

Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

21/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató ellenőrzési joga keretében a hozzá intézett felszólításnak nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint felmondhatja.

Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre vagy a Szolgáltató hálózatára egyéb módon veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból kizárható.

5. A szolgáltatás szünetelése, szüneteltetése, korlátozása

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

5.1.1. Az Előfizető kérésének megfelelő szünetelés feltételei

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást szüneteltetni, amelynek időtartamára az Előfizetőt *tartalékolási díj* fizetésére lehet kötelezni. Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. A határozott idejű előfizetői szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik. Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet írásban, a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább 15 nappal kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés kezdetekor az Előfizető *egyszeri kikapcsolási díj* megfizetésére köteles.

A szünetelés ideje alatt a Szolgáltató mellékletben rögzített *tartalékolási díjat* számít fel. Szolgáltató köteles visszakapcsolni a szolgáltatást a szünetelés időtartamának lejártakor, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

Amennyiben a szolgáltatás visszakapcsolásához helyi intézkedés szükséges, a Szolgáltató a mellékletben rögzített *visszakapcsolási díjat* számít fel.

5.1.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok miatti szünetelés feltételei

A Szolgáltató az elektronikus hírközlő rendszerének karbantartási, fejlesztési munkáinak elvégzése miatt jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére (tervezett üzemszünet), amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, legalább 15 nappal a szünetelést megelőzően megküldött írásbeli értesítése mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – tervezetten kerül sor, ez naptári hónaponként nem haladhatja meg az 1 napot, alkalmanként a 6 órát.

Ha az Előfizető nem nyilatkozik a tervezett üzemszünet időpontjával kapcsolatban, akkor a Szolgáltató az értesítésnek megfelelően szünetelteti a szolgáltatást. Amennyiben az Előfizetőnek az időponttal kapcsolatban kifogása merül fel, akkor az értesítés kézhezvételét követően haladéktalanul egyeztetést kezdeményez a Szolgáltatóval. Előfizető csak különös indok esetén jogosult Szolgáltató által jelzett időponttal kapcsolatban kifogást emelni.

A Szolgáltatónak lehetősége van különleges karbantartási szünet kérésére, amelyet legalább 24 órával megkezdés előtt a Szolgáltató köteles bejelenteni az Előfizetőnek. A különleges

22/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

karbantartási szünet csak az Előfizető engedélyével, az Előfizető által jelzett időpontban az Előfizető által engedélyezett ideig tarthat. Bármilyen az Előfizető által engedélyezettől való eltérés üzemzavarnak minősül.

A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési idejébe, illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni.

5.1.3. A felek érdekkörén kívül eső szünetelés feltételei

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis maior), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés illetve Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Ebben az esetben a szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

5.1.4. A szüneteltetés egyéb esetei

Bizonyos, jogszabályokban rögzített esetekben, a szolgáltatás szüneteltethető, így különösen:

- a) Előfizetővel szemben indított felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolási eljárás esetén;
- b) ha a Szolgáltató 15 napot meghaladó korlátozása esetén, amennyiben Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával;
- c) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Felek megállapodhatnak, hogy amennyiben az előfizetői szerződés keretében több szolgáltatást is igénybe vesz az Előfizető akkor, ha műszakilag megoldható, csak a szolgáltatás érintett részét szüneteltetik.

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

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (a szolgáltatás hozzáférési pontra irányuló) forgalom 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 a szolgáltatás 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 továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

23/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló jogkövetkezményre figyelmeztető felszólításban megjelölt – de legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a 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.

A korlátozás időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési időbe illetve az éves rendelkezésre állásba.

A Szolgáltató a korlátozással egyidejűleg jogosult egyszeri, úgynevezett *korlátozási díjat* felszámítani (1. számú melléklet). A korlátozás idejére felszámított díj a havi előfizetési díj 90 %-ának az érintett időszakra vonatkozó arányos része. A szolgáltatás korlátozás előtti állapotának visszaállítása érdekében Szolgáltató a 1. számú mellékletben rögzített egyszeri díjat számítja fel (*korlátozás megszüntetésének díja*).

5.2.2. Értesítés az előfizetői szolgáltatás korlátozásáról

A Szolgáltató a korlátozásról az érintett Előfizetőket az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint a korlátozás okának megjelölésével együtt értesíti.

5.2.3. A szolgáltatás korlátozásának megszüntetése

Ha Előfizető a korlátozás okát megszünteti (kivéve a díjtartozás alapján történő korlátozást, amely esetben az összes lejárt tartozás kiegyenlítése után), és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, úgy a Szolgáltató köteles 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

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.

6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, hibaelhárítás, jogviták

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

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célérték, a hibabejelentés feltételei, a hibabejelentés elérhetőségei

Szolgáltató, az Előfizető 6.1.2 pont szerint tett hibabejelentését követően, haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. A Szolgáltató a hibát 48 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti, valamint arról, ha további helyszíni, a szolgáltatás hozzáférési ponton vagy azt

24/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Az Előfizető által bejelentett és hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hiba esetén a Szolgáltató a hibát maximum 72 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül elhárítja. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A hiba bejelentéséhez szükséges az Előfizető beazonosíthatósága, így az ügyfélszám vagy szerződésszám megadása.

Az esetleges hibák mihamarabbi kijavítása és elhárítása érdekében a Szolgáltató egy telefonon, továbbá elektronikus úton elérhető hibabejelentő szolgálatot üzemeltet. Az elérhetőségeket jelen Általános Szerződési Feltételek 1.3. pontja tartalmazza.

6.1.2. A hibabejelentés nyilvántartása, a hibabejelentési eljárás

Előfizető hibabejelentése akkor tekinthető megtörténtnek, ha a bejelentés alapján egyértelműen azonosítható az Előfizető és elérhetősége. Amennyiben a bejelentés során a szükséges adatok nem vagy nem egyértelműen azonosíthatók Szolgáltató a hiba behatárolása és elhárítása érdekében felhívja az Előfizetőt az adatok pontosítása céljából. Szolgáltató nem felelős az adatok hiányosságából adódó késedelemért.

Szolgáltató az írásban tett előfizetői hibabejelentést csak abban az esetben fogadja el, ha az tartalmazza a hiba részletes leírását és az Előfizető egyértelműen azonosítható.

Az Előfizető bejelentése után a Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A hibabejelentés nyilvántartása tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
- b) a szolgáltatás hozzáférési ponthoz rendelt összeköttetés azonosítószámát és viszonylatát;
- c) a hibajelenség állomási címét vagy viszonylatát;
- d) a hibajelenség leírását;
- e) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra, perc);
- f) a hibaelhárításra értesített személy nevét;
- g) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- h) a hiba okát;
- i) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra, perc), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);

25/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

j) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat eredménye alapján a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt az alábbiakról:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges; vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges; vagy ha a hiba elhárításához harmadik fél (pl. hatóság, közműszolgáltató, vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása is szükséges, akkor a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés, illetve a fenti folyamatokhoz szükséges időtartammal meghosszabbodik.

A hibaelhárítás érdekében Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval, vagy ha a hiba jellege indokolja harmadik Szolgáltatóval, vagy hatósággal.

6.2. Az előfizetői panaszok kezelése, nyilvántartása (díjreklamáció, kötbér, kártérítési igények kezelése)**6.2.1. A panasz megválaszolásának módja és határideje, az Előfizető jogai a panaszkezeléssel kapcsolatban**

A Szolgáltató a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de – a jelen Általános Szerződési Feltételek kifejezett eltérő rendelkezése hiányában – legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja és haladéktalanul, de legfeljebb a kivizsgálástól számított 15 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. Az Előfizetőt megilleti a panaszbejelentés, a vállalt határidőn belüli válaszadás, valamint a panaszbejelentésével kapcsolatos tájékoztatás joga. Előfizetőnek joga van továbbá a vitás kérdések tekintetében a 6.6. pontban ismertetett hatóságokhoz fordulnia panaszával kapcsolatban.

6.2.2. A díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (díjreklamáció), erről bejelentést tehet az ügyfélszolgálaton. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

Ha az Előfizető a felszámított díj összegét vitató bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 15 napon belül, akkor a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjpanasz megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése

26/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

A Szolgáltató a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek megküldeni

6.2.3. A kötbér és kártérítési igények intézésének rendje

A kötbér és kártérítési fizetési kötelezettség eseteiről, valamint mértékeiről jelen Általános Szerződési Feltételek 7.7. és 7.8. pontjai rendelkeznek.

Szolgáltató az Előfizető által kiállított kötbér számlán szerepelő összeget havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, azaz beszámítja a következő számlában, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes vagy hibás teljesítésekor esedékes kötbért a Szolgáltató a szolgáltatás megkezdését követően kibocsátandó számlá(ko)n írja jóvá.

6.2.4. Adatkezeléssel összefüggő panaszok

A személyes adatok kezelésével, adatbiztonsággal összefüggő panaszok elintézésére az Általános Szerződési Feltételek 10. pontjában, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott eljárás irányadó, erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a 6.2.1 pont szerinti határidőn belül tájékoztatni, ha addig nem válaszolja meg érdemben a panaszt.

6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.1. A Szolgáltató hibás teljesítése

Szolgáltató Előfizető részére nyújtott szolgáltatása akkor hibás, ha a szolgáltatás keretében egy adott szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltatás rendellenes működése következtében nem, vagy csak korlátozott mértékben elérhető, használható.

A több szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a Szolgáltató együttműködik a társszolgáltatókkal szerződésükben rögzítettek szerint.

Az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget Szolgáltatónál folyamatosan igénybe vehető és díjmentesen elérhető hibabejelentő szolgáltatásánál jelezheti, illetve írásban tehet bejelentést.

Nem minősül hibás teljesítésnek, ha

- a) a hibát bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében harmadik fél okozta;
- b) a hiba a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vagy érdekkörében harmadik személy által üzemeltetett hálózatban vagy végberendezésben van,
- c) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés Előfizető általi nem rendeltetésszerű használata okozta,

27/ Hatályos: 2017. október 24-től,

69,

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

- d) a hiba a tápellátás hibájából ered,
- e) a hibát nem jelentették be,
- f) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- g) a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás és az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét,
- h) az Általános Szerződési Feltételek szerint a szolgáltatás szünetel vagy használata az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontja alapján korlátozott.

Ha Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság előtt piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti, illetve a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

6.3.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

Az Előfizetőt megillető kötbér mértékével kapcsolatos szabályokat a jelen Általános Szerződési Feltételek 7.8. pontja tartalmazza.

6.3.3. A viták rendezésének módja, Előfizető jogorvoslati joga

Amennyiben az Előfizetőnek a hibaelhárítási eljárás kimenetelétől függetlenül problémája van a szolgáltatás minőségével, annyiban az Előfizető jogosult független szakértő segítségét igénybe venni a szolgáltatás minőségének mérése tekintetében.

Az így elkészült szakértői mérésről jegyzőkönyvet kell készítenie, melyben részletesen fel kell tární a mérési eredményeket. A szakértői jegyzőkönyvet a Szolgáltató a hibás teljesítés tekintetében figyelembe veszi.

A szakértői mérésen túl Előfizetőt megilleti a jogorvoslat joga amennyiben a panaszbejelentését elutasították, vagy nem ért egyet annak tartalmával.

Előfizető a hatályos jogszabályok alapján vizsgálatot kezdeményezhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Média- és Hírközlési Biztos, a Gazdasági Versenyhivatal előtt.

6.3.4. Vis major

A vis major olyan előre nem látható és elháríthatatlan esemény vagy körülmény, amely a Felek érdekkörén kívül esik, és amelynek következtében az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg vagy véglegesen a Felek előre megtett ésszerű intézkedései és az elhárítására megtett ésszerű erőfeszítései ellenére lehetetlenné válik. Az ilyen események és körülmények közé tartozik különösen a háború, felkelések, szabotázs, robbantási kísérlet és egyéb vészhelyzet, természeti katasztrófa, árvíz, szélsőséges időjárási viszonyok, tűz, sztrájkok, a honvédelmi törvény és a rendőrségről szóló törvény keretében számukra biztosított jogkör alapján erre jogosult szervek által tett intézkedések (beleértve a nemzetbiztonsági szerveket), illetve a fentiekben felsorolt eseményekhez hasonló bármely olyan esemény, amely fizikailag súlyosan és elkerülhetetlenül megrongálja Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatát.

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis major), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés illetve a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Ebben az esetben a szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles. A vis major esemény – a jelen Általános Szerződési Feltételekben

28/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

illetőleg vonatkozó jogszabályokban előírt jogkövetkezményeken túl – kizárja a felek egyidejű szerződésszegését.

6.4. A központi ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működési rendje, panaszok kezelése

A központi ügyfélszolgálatot az Előfizetők a napi nyitva tartási időben telefonon és elektronikus levélben bármikor felkereshetik.

A Szolgáltató a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de – a jelen Általános Szerződési Feltételek kifejezett eltérő rendelkezése hiányában – legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja és haladéktalanul, de legfeljebb a kivizsgálástól számított 15 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. Amennyiben ügyfélszolgálatot személyesen keresi fel az Előfizető, úgy bejelentését írásban, postai levél útján válaszolja meg a Szolgáltató.

A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatása, az előfizetői bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és kezelése céljából az Előfizetők érdekében személyesen, telefonon és írásban is elérhető ügyfélszolgálatot működtet. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei jelen Általános Szerződési Feltételek 1. pontjában találhatóak.

Az ügyfélszolgálat az alábbi tevékenységeket végzi:

- a) szolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentések átvétele, a bejelentések írásbeli rögzítése, nyilvántartásba vétele;
- b) a szerződéskötéshez szükséges adatok felvétele, az egyedi előfizetői szerződések aláírásra előkészítése, az Előfizetővel történő aláíratása;
- c) az igényelt szolgáltatás hozzáférési pont műszaki kialakíthatóságának felmérésére vonatkozó Szolgáltatón belüli egyeztetés megkezdése;
- d) felvilágosítás és tanácsadás a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozóan;
- e) a szerződésmódosításra vonatkozó irat aláírásra előkészítése, az Előfizetővel történő aláíratása;
- f) a szerződésmódosítást nem igénylő adatváltoztatások esetén a nyilvántartás módosítása;
- g) az Általános Szerződési Feltételek rendelkezésre bocsátása;
- h) az Előfizetőt terhelő díj összegére vonatkozó tájékoztatás megadása az Előfizető részére;
- i) a számlázás előkészítése;
- j) számlapanaszok intézése, egyéb panaszok kivizsgálása és orvoslása.

Az ügyfélszolgálat felé történő telefonos panaszbejelentés folyamán Szolgáltató a telefonhívásokat a visszakéreshetőség, valamint a jogszabályi előírások miatt rögzíti, továbbá 1 évig tárolja. A tárolás folyamán a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok figyelembe vétele mellett jár el a Szolgáltató.

6.4.2. Az ügyfelek kiszolgálására vállalt határidő

A Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az Előfizetőket a megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

29, Hatályos: 2017. október 24-től,

69,

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

Írásban, elektronikus levél formájában, valamint személyesen tett bejelentés tekintetében a kiszolgálás határideje általánosan a panasz bejelentésétől számított 30 nap. Adatkezeléssel összefüggő kérdések, panaszok és észrevételek elintézésének határideje a panasz bejelentésétől számított 30 nap.

Telefonon történő megkeresés esetén az ügyfélszolgálati munkatárs jelentkezési ideje legfeljebb 5 perc.

6.4.3. A panaszok kezelésének rendje

Az ügyfélszolgálati panasz bejelentésének részletes szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontja tartalmazza.

6.5. A tudakozó szolgáltatás

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően, feltéve, hogy ilyen adatokkal rendelkezik – az Előfizető nevét, címének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadja, és amely így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

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

Előfizető jogorvoslati jogát jelen Általános Szerződési Feltételek 6.3.3. pontja tartalmazza.

Felek együttműködésük során törekednek arra, hogy a vitás eseteket egymás között tárgyalás útján rendezzék. Amennyiben a probléma megoldása szakmai bizottság összeállítását is indokolja, felek megfelelő képzettségű és gyakorlatú munkatársaikat delegálják a bizottságba, amelyet azzal a céllal hoznak létre, hogy kölcsönösen előnyös megoldást találjanak a vitás kérdésekben. feleknek jogában áll független szakértő bevonása is, amelynek igazolt – a verseny piacon általában elfogadott – költségeit az a Fél viseli, akinek állításait a szakértői jegyzőkönyv valótlannak ítéli meg.

Ha a felek egymással a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített eljárások, továbbá a közösen létrehozott bizottság vagy független szakértő útján sem tudnak megegyezni, akkor a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetve bírósághoz fordulhatnak.

Ha az Előfizető Szolgáltató a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

Az Előfizető panaszával az alábbi szervezetet keresheti meg:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25. Telefon: (+36 1) 457-7100 Fax: (+36 1) 356-5520
www.nmhh.hu

30/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (+36 1) 459-4999 www.nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány utca 5. Telefon: (+36 1) 472-8900 Fax: (+36 1) 472-8905
www.gyh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (+36 1) 457-7141 Fax: (+36 1) 457-7105

Adatkezeléssel és adatbiztonsággal kapcsolatos panasz esetén:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C

Honlap: www.naih.hu

Telefon: (+36 1) 391-1400

Telefax: (+36 1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

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.

7.1.1. Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása

Előfizetői szolgáltatások igénybevételéért Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget ír elő az Előfizető számára. A Szolgáltató tevékenységével összefüggésben az alábbi típusú díjakat számítja fel:

- Bármely Előfizető által, jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott szolgáltatás igénybevételének kezdetekor Szolgáltató egyszeri *belépési díjat* számol fel.
- A szolgáltatás rendszeres igénybevétele után az Előfizető havi előfizetési díjat, míg a havi előfizetési díjakhoz kapcsolódó díjsomagok váltásáért egyszeri *csomagváltási díjat* köteles fizetni.
- Egyes szolgáltatások keretében forgalmazott adatmennyiség után az Előfizető *forgalmi díjat* fizet.

A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jelen Általános Szerződési Feltételekben és annak mellékleteiben, illetőleg egyedi megállapodás alapján az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott esetekben felszámíthat még egyéb szolgáltatási, más számítási alapú, kapcsolási és adminisztrációs díjakat.

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

31/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

A díjváltozással kapcsolatos szerződésmódosítás eljárásrendjére jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései az irányadók. Ez utóbbi esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása az egyedi előfizetői szerződés eltérő előírása hiányában elfogadásnak minősül.

A szolgáltatásért, illetve annak igénybevételéért az Előfizető által fizetendő egyszeri és rendszeres díjak a KSH, illetve jogutódja által hivatalosan közzétett, a tárgyévet megelőző év januártól decemberig számított fogyasztói árindexnek megfelelő mértékkel emelkednek tárgyév január 1-től, visszamenőleges hatállyal. A díjváltozásról a Szolgáltató írásban tájékoztatja az Előfizetőt.

7.1.2. Díjak mértéke, díjcsomagok, egyszeri és rendszeres forgalmi díjak

A Szolgáltató által az egyes szolgáltatásokért fizetendő díjak mértékét, az egyes szolgáltatásokkal összefüggő díjcsomagokat, továbbá az e körben felmerülő egyszeri és rendszeres forgalmi díjakat részletesen jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete tartalmazza.

Az 1. számú mellékletben feltüntetett árak nem tartalmazzák a mindenkor általános forgalmi adót, az épületen belüli kábelezés, és a betelepülés költségeit.

A Szolgáltató a helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás tekintetében a 2. számú mellékletben rögzített sáv szélességektől eltérő sáv szélességű szolgáltatásait a konkrét előfizetői igények szerint alakítja ki. Az egyedi szolgáltatások egyszeri és havi előfizetési díjai egyedileg kerülnek megállapításra.

7.1.3. Díjak, illetve díjcsomagok váltása

A Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződések esetén lehetővé teszi a szabad díj- és szolgáltatáscsomag váltását. A díj- és szolgáltatáscsomag váltása után az Előfizető *csomagváltási díjat* köteles fizetni, mely a csomagváltás teljesítésének hónapjában kerül kiszámlázásra.

7.1.4. Számlázási időszakok, a számla megfizetése, továbbá annak módjai

Az Előfizető díjfizetési kötelezettsége független a szolgáltatás tényleges használatától, igénybe vételétől.

A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékéről havonta – illetve az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített időszakonként (amely lehet: negyedévente, évente) – állít ki elektronikus vagy nyomtatott számlát és küldi meg az Előfizetőnek. A Szolgáltató periódusonként előre számlázza ki a Felhasználónak a választott díjcsomagnak megfelelő havi díjat. A számla adott hónap 9. és 15. napja között kerül kiállításra és kézbesítésre.

Amennyiben az Előfizető a számla kiállítását követő hónap 5. napjáig nem jelzi a számla hiányát, akkor a számlát kézhez vettnek és elfogadottnak tekinti a Szolgáltató.

A számla fizetési határideje a számla kiállítását követő hónap 10. napjától 15. napjáig terjedő időtartamon belüli egyik nap, amelyet a számlán feltüntetésre került. Az előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult a szolgáltatási időszakot megelőzően kiszámlázni.

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint igénybevett szolgáltatás nyújtásáért havonta egyszer számlát állít ki. A számlák a tárgyhóban esedékes díjat tartalmazzák, megfizetésük a kiállítás hónapjában esedékes.

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

32/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

A szolgáltatás folyamatos jellegéből adódóan a teljesítés időpontja a pénzügyi rendezés napjával azonos. Az Előfizető a – Szolgáltató által tárgyhoz 15-ig, az általános forgalmi adóról szóló törvénynek megfelelően, legalább 15 napos fizetési határidővel kiállított – számla ellenértékét átutalással egyenlíti ki Szolgáltató pénzforgalmi számlájára.

Az Előfizető köteles valamennyi fizetési kötelezettségének a Szolgáltató által kiállított és megküldött számlában meghatározott esedékességig eleget tenni banki átutalással. Amennyiben az esedékesség napja munkaszüneti nap, akkor az esedékesség a munkaszüneti napot megelőző utolsó munkanap. Az Előfizető akkor teljesít határidőben, ha a számla összege a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került a számlában meghatározott esedékesség lejártáig.

Árindexálás esetén, tekintettel arra, hogy a KSH illetve jogutódja az előző évi fogyasztói árindexet csak a tárgyévét követően teszi közzé, a Szolgáltató az indexált egyszeri és rendszeres díjakat az árindex közzétételét követő első számlában érvényesíti, továbbá a tárgyév január 1-től kibocsátott számlákban az indexált díjakra vonatkozó díjkülönbözeteket akár visszamenőleges hatállyal is érvényesítheti.

A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 15. napjáig számlát állít ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó – pozitív előjelű – tételek összege nem éri el a 800,- Ft + ÁFA = 1.016,- Ft-ot, akkor legfeljebb háromhavonta küldje meg a számlát az Előfizetőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a bruttó 1.016,- forintot elérte vagy meghaladta. Amennyiben ez az előző számlázás napjától számított három hónapon belül nem következik be, úgy a számlát a Szolgáltató – annak végösszegétől függetlenül – az előző számlázástól számított harmadik hónap elteltét követően küldi meg az Előfizetőnek (tárgyidőszak).

Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgy hónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától – forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.

Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel fennálló több előfizetői szerződésből (jogviszony) eredő díjakat egy számlán feltüntetni.

Vezetékes telefonszolgáltatás igénybevétele esetén – a Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az Előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban köteles feltüntetni, amelyben legalább a

- a) helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja,
- b) mobil rádiótelefon hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként), valamint
- c) telefonszolgáltatás útján igénybe vett egyéb tartalomszolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, adományvonal) díja elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számla).

33/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

Vezetékes telefonszolgáltatás esetén a számlában fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

Vezetékes telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapi használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.

7.2. A kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt

A Szolgáltató jogosult arra, hogy külön, előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban a havi díjak vagy az egyszeri díjak mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt adjon. Az ilyen jellegű kedvezményekről részletesen a Szolgáltató 1.3. pontjában ismertetett internetes honlapján lehet érdeklődni.

7.3. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető köteles az általa használatba vett szolgáltatás, Szolgáltató által meghatározott díját határidőre megfizetni. A számlafizetés banki átutalással történhet. Késedelmes fizetés esetén az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke – ellenkező tartalmú megállapodás hiányában – a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese, de legalább 10 százalék.

A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatók az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig. Amennyiben az összeget az Előfizető nem a Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg, Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni.

A Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban, a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon tájékoztatni.

Teljesítés napjának banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik.

7.4. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató az egyes akciókat, az akciók feltételeit (így különösen a díjakat), valamint akciókban való részvétel feltételeit az internetes honlapján teszi közzé. Az akciós díjak és azok alkalmazhatóságának alapvető feltételeit a vonatkozó egyedi előfizetői szerződések ugyancsak tartalmazzák.

7.5. Díj visszatérítési kötelezettség

Szolgáltató az Előfizetőnek jóváírja

34/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

- a) tévesen felszámított és beszedett díjat (túlszámlázás),
- b) a szolgáltatás szünetelése, megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak meghatározott hányadát. A díj jóváírására a túlfizetés tisztázását követő számlázási időszakban kerül sor.

7.6. A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért, legfeljebb az Előfizető meglévő vagyonának a Szolgáltató közvetlen károkozása következtében fellépő csökkenésének mértékéig felelős. Nem kell megtéríteni az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges. A Szolgáltató nem téríti meg az Előfizetőt ért kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetve csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben tőle elvárható lett volna.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be a Szolgáltatónál.

A bizonyítottan a Szolgáltató által okozott kárt Szolgáltató köteles az erre irányuló bizonyítékok részére való megküldésétől számított 30 napon belül megtéríteni az alábbiak szerint:

- Az Előfizető által a bizonyított kár összegéről kiállított számlát a Szolgáltató vagy beszámítja a következő havi szolgáltatási díjat tartalmazó számlájába, vagy átutalással a fenti időszakon belül kiegyenlíti.
- Amennyiben a Szolgáltató kártérítési kötelezettségét vitatja, úgy 30 napon belül köteles az Előfizetőt írásban értesíteni az elutasítás indokainak rögzítésével.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség a szolgáltatásban felmerülő zavarokért illetőleg nem kielégítő minőségéért, ha

- a) az az Előfizető és/vagy az érdekkörében eljáró más személy magatartására, a végberendezések nem rendeltetésszerű használatára, illetve az ehhez csatlakoztatott kiegészítő berendezések előírástól eltérő használatára vezethető vissza;
- b) a kár vis major következtében merült fel;
- c) más szolgáltató működésére vezethető vissza.

Az értékcsökkenésért, illetve a kötbérterhes szolgáltatási kötelezettségért való felelősség a késedelem, illetve hibás teljesítés esetén az okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkeztének napjától esedékes.

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a határidőben történő, illetve hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az, az adott helyzetben általában elvárható.

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyek Szolgáltató általi késedelmes vagy hibás teljesítés esetében a késedelmes vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

7.7. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

Szolgáltató kötbért kizárólag az alábbi esetekben fizet Előfizető részére:

35/ Hatályos: 2017. október 24-től

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

- a) szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes létesítése esetén,
- b) hibás teljesítés esetén,
- c) a szolgáltatás korlátozásának megszüntetése esetén bekövetkezett késedelem miatt,
- d) késedelmes áthelyezés esetén,
- e) késedelmes átírás esetén.

A Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

Deleted: .

Előfizetőt megillető kötbér mértéke:

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.

Szolgáltatás késedelmes vagy hibás létesítése esetén

A szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes vagy hibás létesítése esetén, ha az Előfizető az előfizetői szerződésben rögzített módon és időben Szolgáltatónak felróható okból a szolgáltatást igénybe venni nem képes, akkor a késedelem minden napja után a havi előfizetési díj egy napra jutó összegének megfelelő kötbér illeti meg.

Szolgáltatás késedelmes létesítése esetén a kötbér maximuma egyenlő előfizetési díj egy havi összegével.

Hibás teljesítés esetén

Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárás eredményeként valósnak bizonyult hibák jelen Általános Szerződési Feltételekben szereplő célértéken túli kijavítása esetében,

- a) ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatásért kifizetett díj egy napra vetített átlaga. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;
- b) ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, az Előfizető az előzőek szerint számított kötbér felére jogosult.

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

36/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Hibás teljesítés esetén a kötbér maximuma egyenlő az előfizetési díj egy havi összegével.

A Szolgáltató a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlenülése esetén a hibás teljesítésre vonatkozó kötbérszámításnak megfelelő összegű díjcsökkentést alkalmaz.

Késedelem a szolgáltatás korlátozásának megszüntetése esetén

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj egy harmincad részének négyszerese.

Késedelmesen megszüntetett korlátozás esetén a kötbér maximuma egyenlő a visszakapcsolási díj kétszeres összegével.

Késedelmes áthelyezés esetén

Áthelyezési késedelem esetén, jelen Általános Szerződési Feltételek 9.2. pontjában szereplő határidő be nem tartásakor a Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egytizede. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak.

Késedelmes áthelyezés esetén a kötbér maximuma egyenlő az áthelyezési díj összegével.

Késedelmes átirás esetén

Átirási késedelem esetén jelen Általános Szerződési Feltételek 9.2. pontjában szereplő határidő be nem tartásakor a Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átirás díjának egyharmada. A kötbér összegét az átirás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak.

Késedelmes átirás esetén a kötbér maximuma egyenlő az átirás díjának összegével.

8. A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai

Számhordozással kapcsolatos szabályokat jelen Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklete tartalmazza.

9. A szerződés időtartama

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

9.1.1. A szerződés időtartama

Szolgáltató előfizetői szerződést határozott, illetve határozatlan időre köt. A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 3 hónap.

37/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően felajánlja a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatja annak részletes feltételeit. Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. A készülékvásárlás tekintetében 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. 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.

Formatted: Justified

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

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 akaratával - 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 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 szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

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.

Formatted: Body Text 22, Left, Space Before: 6 pt, After: 10 pt

A határozott időtartamra kötött üzleti előfizetői szerződés a felek megállapodása szerint lehet hosszabb, mint 24 hónapos időtartamú.

A határozott időtartam lejártát követően – amennyiben az Előfizető nem kérte kifejezetten a szerződés megszűnését megelőzően legfeljebb 60, de legalább 30 nappal a Szolgáltatótól az előfizetői szerződés megszűnését a határozott időtartam elteltével – úgy a szerződés a határozott időtartamú szerződés időtartamával és feltételeivel, újabb, a korábbival megegyező határozott időtartamú szerződésként él tovább, a felek további nyilatkozata hiányában is.

Amennyiben az előfizetői szerződés határozatlan időtartamúként folytatódik, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjaként a kedvezményeket már nem tartalmazó, az adott szolgáltatás tekintetében jelen Általános Szerződési Feltételek mellékletében rögzített listaár alapján számlát kibocsátani.

A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről.

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

Olyan szerződések, melyek egyedi akciókat és díjkedvezményeket tartalmaznak, csak a Szolgáltató feltételei alapján, eseti jelleggel köthetők.

A szolgáltatás szüneteltetésének és korlátozásának szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 5. pontja, a megszüntetésének feltételeit pedig a 12. pontja tartalmazza részletesen.

9.1.2. A szerződés felmondásának feltételei az Előfizető részéről

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül írásban felmondani. Az írásos felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni.

Deleted: Az Előfizető bármikor jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést indoklás nélkül – a felmondás közlését követő hónap utolsó napjára vonatkozó megszűnéssel –

Előfizető a határozott időre kötött előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem szüntetheti meg. Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetését kezdeményezi anélkül, hogy a Szolgáltató arra okot adott volna, az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

A határozott időtartamú szerződés a határozott időtartam lejártá előtti, az Előfizető érdekkörében történő megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi igazolt közvetlen és közvetett kárát, valamint a határozott időtartamú szerződés valamennyi további esedékes díját, kedvezményeit az Előfizetővel egy összegben megtéríteti.

9.1.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 8 nap.

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén, tekintettel a körülményekre, azonnali hatállyal, de legfeljebb 8 napos határidővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja,

- ha 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 (lásd 4.4 pont: előfizetői végberendezések csatlakozásának feltételei);
- ha az Előfizető a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzések elvégzését a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára;
- ha a Szolgáltató 1 éven belül harmadik alkalommal korlátozza vagy függeszti fel, illetve jogosult lenne korlátozni vagy felfüggeszteni a szolgáltatást;
- ha Előfizető a szolgáltatás díjának megfizetése tekintetében késedelembe esett;
- ha az Előfizető a szolgáltatást jogszabályba ütköző módon vagy célokra használja.

9.1.4. Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

39, Hatályos: 2017. október 24-től,

69,

szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról egyéb, az Eht. által megengedett bármely módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevényvel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen (például a számlán lévő egyenlegközlés formájában), továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

A felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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 haladéktalanul értesíteni.

A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezzi.

A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a szolgáltatás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett vagyoni biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

9.2.1. Az előfizetői szerződés módosulásának esetei

Az előfizetői szerződés az alábbi esetekben módosulhat:

- a) a felek közös megegyezésével;
- b) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításával;
- c) az Előfizető szerződésmódosításra vonatkozó megrendelésével;
- d) a jogszabályi környezet változása vagy hatósági, versenyhivatali illetve bírósági döntés miatt;
- e) ha a szolgáltatás körülményeiben, vagy a nemzetgazdasági környezetben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

40/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

Az előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó szabályokat (jelen Általános Szerződési Feltételek 2. pontja) kell megfelelően alkalmazni, a jelen pontban rögzített kivételekkel. Az előfizetői szerződés módosítását a jelen pontban részletezettek szerint kezdeményezheti mind az Előfizető, mind a Szolgáltató.

Az Előfizető nem jogosult az előfizetői szerződés módosítását kérni, amíg lejárt díj- és/vagy egyéb tartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben.

Ha az előfizetői szerződés bármelyik rendelkezése érvénytelen vagy érvényesíthetetlen, az illető rendelkezést az előfizetői szerződésből leválasztottnak és töröltnek kell tekinteni. Ennek a rendelkezésnek az érvénytelensége, illetve érvényesíthetlensége nem érinti az előfizetői szerződés többi részének érvényességét és érvényesíthetőségét, hacsak a felek bármelyike nem kötötte volna meg az előfizetői szerződést az adott rendelkezés hiányában.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

9.2.2. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosítására, az Előfizetőt ez esetben illető jogok, az Előfizető tájékoztatásának módja

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek fentiek szerinti egyoldalú módosítása esetén köteles a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket jelen Általános Szerződési Feltételek 1.6. és 11. pontjában foglaltak szerint értesíteni. Határozatlan időtartamú előfizetői szerződés esetében az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 30 napon belül az előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondására.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja 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 határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a fogyasztói árszínvonal meghatározott emelkedése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására.

E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

41/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

9.3.1. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, módosítás teljesítésének határideje

Előfizető az alábbi esetekben kezdeményezheti a szerződés módosítását:

- ha az Előfizető személyében változás következik be (Átírás, lásd jelen Általános Szerződési Feltételek 9.3.2. pont), de a szolgáltatás hozzáférési pont nem változik;
- ha az Előfizető kéri a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését;
- ha az Előfizető adataiban változás történik.

9.3.2. Átírás, áthelyezés szabályai, határideje

Az Előfizető díj ellenében (2. számú melléklet) kérheti a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén belül. Az áthelyezés teljesítési határideje a kérelem beérkezésétől számított 30 nap. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (lásd 7.7 pont). A kötbér összegét a Szolgáltató az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való 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 általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban 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 90 napon 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 90 napot,
- az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

Ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételi helyének megváltoztatását, áthelyezését kéri és ezt a Szolgáltató, a műszaki feltételek miatt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül nem tudja teljesíteni, erről a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Szükség esetén a felek jóhiszeműen egyeztetnek az áthelyezéssel kapcsolatos körülményekről és lehetőség szerint megoldást találnak a helyzet rendezésére.

Amennyiben a felek nem jutnak egyezsre, akkor határozatlan időbeli hatályú jogviszony esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, amely esetben a szolgáltatás hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés tényleges teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel, vagy 30 napos felmondási idővel felmondhatja előfizetői jogviszonyát. Határozott idejű előfizetői szerződés esetén az Előfizető felmondási jogát nem érvényesítheti, ha az általa megjelölt új földrajzi helyen/telephelyen a szolgáltatás hozzáférési

42/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

pont áthelyezése az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél hozzájárulása vagy engedélyének hiánya, vagy a Szolgáltató által az Előfizetőnek az áthelyezésre adott ajánlatának elutasítása miatt meghiúsul, vagy műszaki okokból nem lehetséges.

Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében jogutódlás következtében változás következik be, de a szolgáltatás hozzáférési pont helye nem változik. Az átírás teljesítésének határideje a kérelem beérkezésétől számított 15 nap. Az átírás teljesítésének feltétele a valamennyi szükséges adatot tartalmazó, írásban benyújtott átírási kérelem Szolgáltató által történő kézhezvétele. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (lásd 7.7 pont).

Az Eht. 132. § (9) bekezdésében rendezett átírás esetén a szolgáltató az előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

10.1.1. Adatkezelések fajtái, jogalapja és célja

A Szolgáltató az előfizetői szerződés, valamint az erre irányadó jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesítése érdekében olyan adatokat is kezelhet, amelyek természetes személyekkel kapcsolatba hozhatók, és amely által egy adott természetes személy (érintett) közvetve vagy közvetlenül azonosíthatóvá válik, illetve amely az érintettre vonatkozó következtetést tartalmaz (személyes adat). Bár a személyes adatok kizárólag természetes személyekre vonatkoznak, a Szolgáltató, döntése szerint jogosult arra, hogy a jelen 10. pont szerinti szabályokat egyéb, nem személyes adatok tekintetében is alkalmazza, így különösen, hogy az adatbiztonsági előírásokat és az adatkezelésről szóló tájékoztatásra vonatkozó szabályokat ezen adatok tekintetében is érvényesítse. Az adatkezelés részleteire a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója irányadó. Az Adatkezelési Tájékoztató letölthető a Szolgáltató honlapjáról vagy ügyfélszolgálati irodájában elérhető. A jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szolgáltatások nyújtása nem tehető függővé olyan előfizetői adat megadásától, amely a jogszabályban előírt, illetve az előfizetői szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása érdekében nem szükséges.

A szolgáltatások teljesítésével összefüggésben a Szolgáltató az alábbi adatokat kezeli:

- Előfizetői adatok kezelése (CRM). Az adatkezelés jogalapja az Eht., különösen annak 129. § (5) bekezdése, 154. § (1) bekezdése, 157. § (2) bekezdése és 159/A. §-a, továbbá a Számvtv. és Art. számviteli és adózási bizonylatok megőrzésével kapcsolatos rendelkezései. Az adatkezelés célja az Előfizetők nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, kapcsolattartás, tájékoztatás, számlabemutató, a számlák kiegyenlítése és direkt marketing célú megkeresés.

A fentiekől eltérő adatkezelésekről a Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóban értesíti az Előfizetőket.

43/ Hatályos: 2017. október 24-től

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

10.1.2. Kezelt személyes adatok köre és az adatkezelés időtartama

A fentiekben meghatározott CRM célú adatkezelés elsősorban az alábbi személyes adatok kezelését és az ehhez szükséges nyilvántartások vezetését jelenti:

- a) a 2.2 pontban meghatározott adatok, továbbá az Előfizetőhöz rendelt telefonszámok, a fizetési számlaszámok, és a Szolgáltató által generált ügyfélazonosító;
- b) a szerződéskötés érdekében létrejött ajánlatok kezelése;
- c) a díjhátralékokkal, valamint azok érvényesítésével összefüggő adatkezelések;
- d) az ügyfélszolgálat, hibabejelentésekkel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatos adatkezelések;
- e) a Szolgáltató hibás teljesítésével összefüggésben készült szakértői mérési jegyzőkönyvekkel kapcsolatos adatkezelések;
- f) a rendkívüli események nyilvántartására, kezelésére és bejelentésére vonatkozó adatkezelések;
- g) nem természetes személy Előfizetők esetében a nyilvántartás tartalmazhatja a szolgáltatásokat ténylegesen igénybe vevő természetes személyek nevét, a hozzájuk rendelt külön azonosítókat, telefonszámokat, a beosztás megjelölését és a magáncélú használatra vonatkozó utalást;
- h) a hívásforgalmi adatok között a hívott felek nevét, címét, telefonszámát és a hívás időtartamát.

Az adatkezelés tényleges időtartamát az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, de az nem haladja meg az egyes jogszabályokban meghatározott időtartamot, ennek hiányában azt az időtartamot, amelyre az érintett hozzájárulása vonatkozik.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás szerinti adatkezelés az Előfizetők nevének, azonosítójának, telefonszámának és – amennyiben ez rendelkezésre áll – a szolgáltatás hozzáférési pont helyére terjed ki.

Az adatkezelés tényleges időtartamát az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, de az nem haladja meg az egyes jogszabályokban meghatározott időtartamot, ennek hiányában azt az időtartamot, amelyre az érintett hozzájárulása vonatkozik.

10.1.3. Adattovábbítás

A Szolgáltató harmadik személytől érkező, adatközlésre irányuló megkeresést csak akkor teljesít, ha arra megfelelő jogszabályi felhatalmazása van, vagy ha az érintett erre írásban felhatalmazást adott.

Az érintett nyilatkozattételétől függetlenül teljesíteni kell a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervektől, nyomozó hatóságoktól, a bíróságoktól, valamint a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részéről érkező megkereséseket.

A Szolgáltató a jogszabályokban megadott felhatalmazás vagy az érintett hozzájárulása alapján az alábbi személyes adatokat továbbítja:

- a) A felhasználók Szolgáltatónál meglévő adatait hozzájárulásuk alapján az Előfizetővel létrejött szerződés keretei között a Szolgáltató továbbíthatja az Előfizető részére.

44/ Hatályos: 2017. október 24-től

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

- b) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat számlázás céljából továbbítja az ezzel megbízott közreműködő részére.

A Szolgáltató az Európai Gazdasági Térség területén kívülre nem továbbít személyes adatokat. Az adattovábbítások részleteiről, a címzettek személyéről és az újabb esetleges adattovábbításokról a Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóban ad bővebb felvilágosítást.

10.1.4. Adatfeldolgozók

A Szolgáltató fenntartja a jogot adatfeldolgozó igénybevételére, melynek személyéről legkésőbb az adatfeldolgozás megkezdésekor egyedi módon vagy az Adatkezelési Tájékoztató részeként tájékoztatást nyújt.

10.2. Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek

10.2.1. Adatbiztonsági szabályok

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja a közlés bizalmasságát és a szolgáltatás biztonságát és az Előfizetők, valamint a felhasználók adatainak védelmét. A Szolgáltató által alkalmazott intézkedéseknek – figyelembe véve az elérhető legjobb gyakorlatot és az intézkedések várható költségeit – a szolgáltatások nyújtásával és a hálózat egységességével kapcsolatban a Szolgáltatónál felmerülő kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

Az adatbiztonsági kötelezettségek teljesítése körében a Szolgáltató védi az Előfizető és a Felhasználó személyes adatait, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen. A Szolgáltató kötelezettsége kiterjed a hírközlési hálózat jogosulatlan hozzáférés elleni védelmére is.

Az adatbiztonsággal kapcsolatos részletes tudnivalókat az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

10.2.2. Az érintett jogai

Az érintett az illetékes ügykezelőtől tájékoztatást kérhet a róla szóló adatkezelésről és abba betekinthez, továbbá – a törvényen alapuló kötelező adatkezelések kivételével – kérheti az őt érintő adatkezelések törlését vagy zárolását az ügyfélszolgálaton keresztül, illetve az adatfelvételkor jelzett egyéb módon. A tájékoztatást úgy kell biztosítani, hogy az érintett más adatait ne ismerhesse meg, kivéve, ha ezt jogszabály lehetővé teszi.

Az érintett kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt személyes adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá az esetleges adattovábbításokról és adatfeldolgozókról, a címzettek, illetve adatfeldolgozók nevével, székhelyével, elérhetőségeivel, valamint az adatkezeléssel összefüggő tevékenységeikkel együtt.

A tájékoztatás illetve a betekintés biztosítása kizárólag a jogszabályban előírt esetben tagadható meg. Az adatkezelő köteles az érintettel a közlés megtagadásának indokát közölni. Adatváltozás vagy téves adat rögzítés észlelése esetén az érintett kérheti kezelt adatainak helyesbítését, illetve kijavítását. A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

45/ Hatályos: 2017. október 24-től,

69/

adatkörre vonatkozó tájékoztatási kérelmet még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapít meg.

A forgalmazási és számlázási adatok megismerése és ellenőrzése céljából az Előfizető részére csak a díj kiszámításához és az esetleges díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon lehet feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat.

A kimutatás nem tartalmazhatja a hívott fél azonosítójának minden számjegyét vagy a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség kivéve, ha az Előfizető részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, és ennek megadása előtt az adatkezelő felhívta az Előfizető figyelmét és tájékoztatta, hogy a kimutatással együtt az Előfizető saját felelősségére, más természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Az adatkezelő a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni.

Adatkezeléssel kapcsolatos jogainak megsértése esetén az érintett az ügyfélszolgálathoz fordulhat. Az adatkezeléssel kapcsolatos panasz, illetve észrevétel elintézésére az Adatkezelési Tájékoztató szabályai irányadóak, a Szolgáltató elutasító döntése esetén az érintett bírósági úton, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság előtt érvényesítheti igényét

A Szolgáltató az érintett személyes adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt megtéríti. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Személyes adatok kezelésével és ennek biztonságával kapcsolatos jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C

Honlap: <http://www.naih.hu>

Telefon: +36 1 3911400

Telefax: +36 1 3911410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

10.2.3. Adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: *Vujevich Iván*

beosztása: *adatvédelmi felelős*

elérhetősége: *+36 1 577 6208*

Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

- azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje, munkája során betartsa,
- az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit,

46/ Hatályos: 2017. október 24-től

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

- jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

11. Előfizetői nyilatkozatok

11.1. Az előfizetői nyilatkozatok megadásának, módosításának, visszavonásának esetei és azok időtartama, határideje

Jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezésével kapcsolatban az ügyfél nyilatkozatot tehet. A nyilatkozat megtehető személyesen az ügyfélszolgálaton, továbbá írásban postai levél és elektronikus levél útján. Amennyiben valamelyik nyilatkozat az Előfizető tekintetében elveszik, vagy visszakereshetlenné válik, az adott nyilatkozat pótlására a Szolgáltató postai úton levélben, vagy ha az Előfizető rendelkezik elektronikus elérhetőséggel, úgy e-mail útján felhívja az Előfizetőt. Pótlásukra a Szolgáltató a felhívástól számított 8 napot biztosít.

A nyilatkozatok valódiságát illetően az Előfizetőt, vagy nyilatkozattevőt büntetőjogi felelősség terheli.

12. Az előfizetői szerződés megszűnése

12.1. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei (határidő megjelölése, ameddig az Előfizető eleget tehet a díjfizetési kötelezettségének a szerződés felmondása nélkül)

12.1.1. Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnhet:

- a) a Szolgáltató illetőleg az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- b) a szolgáltatási jogosultság megszűnésével;
- c) az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződést rendes felmondással a közlést követő hónap utolsó napjával szüntetheti meg;
- d) a felek írásban tett közös megegyezésével;
- e) határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam leteltével, az Előfizető legkésőbb a szerződés lejáratá előtt 30 nappal tett írásos nyilatkozata alapján, mely szerint a szerződés határozott időtartamának lejáratá után nem kívánja igénybe venni a szolgáltatást;
- f) jogszabályban meghatározott egyéb esetekben;
- g) Szolgáltató vagy Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a Rendelet 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a Rendelet 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

12.1.2. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

47/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén az egyszeri díjakat (pl. a beruházási hozzájárulást, a belépési díjat, a szerelési díjat, stb.) nem fizeti vissza az Előfizető részére.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Túlszámlázás esetén a Szolgáltatónak díj-visszafizetési kötelezettsége van. Amennyiben az Előfizető egyedi elbírálás alapján fizetési kedvezményekben részesült, az egyedi elbírálás során kötött külön megállapodás tartalmazza a további díj-visszatérítési kötelezettségeket.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a Szolgáltató által biztosított és a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni, ellenkező esetben a vonatkozó jogszabályokban foglaltak, valamint az előfizetői szerződés szerint köteles teljes kártalanítást nyújtani Szolgáltató részére.

Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését pl. bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, optikai vagy mikrohullámú hozzáféréseken létesített telefon és internet szolgáltatások esetén.

Az Előfizető a szolgáltatások megszűnése esetén köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani a Szolgáltató tulajdonú hálózat végződtető és egyéb berendezéseket. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult a díjszabásában vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy meghatározott kártérítési díj hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre áthárítani.

Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – a Rendelet 17. § (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

Az Előfizető adatainak törlésére, illetve a szerződés megszűnését követő adatkezelésekre az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak irányadók.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Jelen Általános Szerződési Feltételek a közvetítőválasztás tekintetében rendelkezéseket nem tartalmaz.

48/ Hatályos: 2017. október 24-től

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a Szolgáltató az előfizetői szerződés fennállása alatt kölcsönösen együttműködnek. Ezen együttműködési kötelezettség különösen magában foglalja a másik fél tájékoztatását bármely, az előfizetői szerződést érintő, befolyásoló tényről, változásról, körülményről.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy Szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatást a vállalt határidőn belül képes legyen kiépíteni, illetve üzemeltetni, ezért Előfizető saját vagy érdekkörébe tartozó telephelyén köteles:

- a) lehetővé tenni a műszaki berendezések üzembe állítását, amelyhez folyamatosan biztosítja a telepítéshez szükséges áramellátást;
- b) folyamatosan biztosítani a berendezések működéséhez szükséges üzemi és környezeti feltételeket, illetve a berendezések őrzését, megóvását;
- c) a telepített végberendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.

Jelen Általános Szerződési Feltételek szerint, összhangban az előfizetői szerződéssel Előfizető köteles átvenni a szerződés tárgyát képező szolgáltatást legkésőbb a teljesítés időpontjában.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatást, illetve számára biztosított eszközt, rendeltetésszerűen használni.

A Szolgáltató jogosult a rendeltetésszerű használatot bármikor – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – ellenőrizni. A rendeltetésellenes használatból származó bármely kárért és esetleges hátrányos jogkövetkezményért kizárólag az Előfizető felel.

Nem rendeltetésszerű használatnak minősül különösen az, amikor az Előfizető nem jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott végberendezés útján veszi igénybe a szolgáltatást, továbbá ha e tevékenységét megkezdi és a Szolgáltató felhívása ellenére sem hagyja abba.

14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Továbbá köteles lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizetőnek napi 24 órában biztosítani kell Szolgáltató vagy alvállalkozója részére a saját vagy érdekkörébe tartozó területen, ahol Szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesített, a Szolgáltató által telepített, a távközlő hálózatának részét képező végberendezéshez és a szolgáltatás hozzáférési ponthoz történő hozzáférést hibaelhárítás érdekében, valamint ezek működésének ellenőrizhetőségét.

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

49, Hatályos: 2017. október 24-től

69

A szolgáltatás hozzáférési pont területének tulajdonosa (illetve használója, kezelője) tűrni köteles azt, amikor Szolgáltató felhatalmazott képviselője karbantartási, hibaelhárítási munkát végez az érintett területen.

A szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizető érdekkörébe eső, nem a Szolgáltató által létesített vagy üzemeltetett épületen belüli kábelezést, Előfizető a szerződésben rögzített teljesítési határidőig biztosítja, és erről tájékoztatja a Szolgáltatót. Előfizető e tevékenysége miatti késedelem semmilyen formában nem befolyásolhatja, vagy korlátozhatja Szolgáltatót saját kötelezettségei, vállalásai tekintetében. Az épületen belüli kábelezés, illetve a Szolgáltató végberendezése és Előfizető berendezése közötti kapcsolat létesítésének elmaradása, csúszása nem befolyásolja Szolgáltató teljesítését és nem késleltetheti Előfizető díjfizetését sem.

A Szolgáltató rendelkezésére álló, saját vagy harmadik fél által biztosított erőforrás (pl. nyilvános Internet címtartományok, elektronikus hírközlési technológiák, azonosítók) az Előfizető speciális üzleti igényeinek megfelelően kerül hasznosításra. Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor, illetve a teljesítés során bármikor jogosult az Előfizető által használt erőforrások felülvizsgálatára. Előfizető köteles e felülvizsgálatban együttműködni Szolgáltatóval, illetve, amennyiben a felülvizsgálat eredményeképp az eredeti szolgáltatás vállalt minőségi célértékeinek fenntartása mellett a felhasznált erőforrások, illetve technológiák optimalizálhatók, akkor Szolgáltató hatékony erőforrás-gazdálkodására tekintettel jogosult az Előfizető értesítése mellett elvégezni az optimalizálást (pl. nyilvános Internet címek, illetve címtartományok kiosztásának racionalizálása, vagy indokolt esetben a foglалás megszüntetése, illetve az alkalmazott technológia megváltoztatása).

Szolgáltató hibabejárató vizsgálat során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, ha eredménytelenül letelik, akkor a szolgáltatásból kizárja.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató az említett Előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számla új címre történő kézbesítését. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 napon belül teljesíti.

50, Hatályos: 2017. október 24-től,

69,

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

1. számú melléklet – Előfizetési díj és egyéb a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó díjak**1. Helyhez kötött telefonszolgáltatás**

Alábbi táblázatok tartalmazzák egy szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének egyszeri és havi előfizetői díját, illetve a hívások díját:

Díjtétel megnevezése	Díj (nettó összeg, az ÁFA-t nem tartalmazza)
Kapcsolási díj	2,- Ft
Egyszeri díj	5.000,- Ft
Havi díj	3.000,- Ft
Belföldi díjtételek	perc alapú számlálás
Helyi hívás	5,- Ft/perc

51/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

Távolsági hívás	20,- Ft/perc
Mobil hívás	50,- Ft/perc
Nemzetközi díjzónák*	minden időszakban, megkezdett perc alapú számlálás
1. díjzóna	9,- Ft/perc
2. díjzóna	14,- Ft/perc
3. díjzóna	24,- Ft/perc
4. díjzóna	39,- Ft/perc
5. díjzóna	60,- Ft/perc
6. díjzóna	90,- Ft/perc
7. díjzóna	150,- Ft/perc
8. díjzóna	205,- Ft/perc
9. díjzóna	420,- Ft/perc

*A nemzetközi hívások díja független a hívási időszaktól, az elszámolás alapja 1 perc. Ahol a nemzetközi mobil hálózatra irányuló hívások díjai eltérnek a vezetékes irány árától, ott a mobil irány külön szerepel „mobil” utótaggal. Az adott országban hívható különleges díjazású számok hívásdíjai a „mobil” elnevezésű nemzetközi irányba tartoznak, ezeknek a számoknak a hívhatóságát a Szolgáltató nem tudja garantálni.

Megnevezés	Díjzóna
Ausztria, Belgium, Kína, Kína mobil, Csehország, Dánia, Észtország, Franciaország, Németország, Görögország, Írország, Olaszország, Luxemburg, Hollandia, Norvégia, Lengyelország, Portugália, Szlovákia, Spanyolország, Svédország, Svájc, Nagy-Britannia és Észak-Írország, Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Egyesült Államok mobil	1. díjzóna
Ausztrália, Kanada, Kanada mobil, Horvátország, Ciprus, Hong Kong, Hong Kong mobil, Izrael, Japán, Dél-Korea, Románia, Szingapúr, Szingapúr mobil, Szlovénia, Vatikán, Vatikán mobil	2. díjzóna
Bulgária, Finnország, Gibraltár, Izland, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Malajzia, Monaco, Új-Zéland, Oroszország, Tajvan, Thaiföld, Törökország	3. díjzóna

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

52, Hatályos: 2017. október 24-től

69

Albánia, Bosznia-Hercegovina, Macedónia, Málta, Moldova, Montenegró, San Marino, San Marino mobil, Szerbia, Ukrajna	4. díjzóna
Ausztrália mobil, Ausztria mobil, Fehéroroszország, Belgium mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Bulgária mobil, Horvátország mobil, Ciprus mobil, Csehország mobil, Dánia mobil, Egyiptom, Egyiptom mobil, Észtország mobil, Finnország mobil, Franciaország mobil, Németország mobil, Gibraltár mobil, Görögország mobil, Írország mobil, Izrael mobil, Olaszország mobil, Japán mobil, Dél-Korea mobil, Lettország mobil, Litvánia mobil, Luxemburg mobil, Málta mobil, Hollandia mobil, Új-Zéland mobil, Norvégia mobil egyéb, Lengyelország mobil, Azori-szigetek (Portugália) mobil, Madeira (Portugália) mobil, Portugália mobil, Románia mobil, Oroszország mobil, Szerbia mobil, Szlovákia mobil, Szlovénia mobil, Spanyolország mobil, Spanyolország – Baleárok mobil, Svédország mobil, Svájc mobil, Tajvan mobil, Ukrajna mobil, Nagy-Britannia és Észak-Írország mobil	5. díjzóna
Amerikai Egyesült Államok - Alaszka, Amerikai Egyesült Államok - Alaszka mobil, Argentína, Bahamák, Bahamák mobil, Brazília, Chile, USA - Hawaii, USA - Hawaii mobil, Indonézia, Macedónia mobil, Mauritius, Mauritius mobil, Mexikó, Montenegró mobil, Peru, Fülöp-szigetek, Azori-szigetek (Portugália), Madeira (Portugália), Puerto Rico, Puerto Rico mobil, Spanyolország - Baleárok, Kanári-szigetek, Kanári-szigetek mobil, Amerikai Virgin-szigetek, Amerikai Virgin-szigetek mobil	6. díjzóna
Algéria, Andorra, Örményország, Fehéroroszország mobil, Brunei, Brunei mobil, Kolumbia, Kolumbia mobil, Izland mobil, Jamaica, Kazahsztán, Kazahsztán mobil, Libanon, Liechtenstein mobil, Dél-Afrika, Thaiföld mobil, Venezuela, Zimbabwe	7. díjzóna
Albánia mobil, Amerikai Szamoa, Amerikai Szamoa mobil, Argentína mobil, Bermuda, Bermuda mobil, Bhután, Bolívia, Botswana, Kókusz-szigetek, Kókusz-szigetek mobil,	8. díjzóna

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

53/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

<p>Kongó, Kongó mobil, Costa Rica, Costa Rica mobil, Dominikai Köztársaság, Feröer-szigetek, Feröer-szigetek mobil, Gabon, Gabon mobil, Grúzia, Ghána, Guam, Guam mobil, Guatemala, Guatemala mobil, Irán, Kuvait, Kuvait mobil, Kirgizisztán, Kirgizisztán mobil, Líbia, Mexikó mobil, Moldova mobil, Monaco mobil, Mongólia, Mongólia mobil, Mozambik, Mozambik mobil, Niger, Niger mobil, Ciprus (török), Ciprus (török) mobil, Dél-Afrika mobil, Törökország mobil, Uganda, Uganda mobil, Üzbegisztán, Zimbabwe mobil</p>	
<p>Afganisztán, Algéria mobil, Andorra mobil, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Ascension Sziget, Azerbajdzsán, Bahrein, Banglades, Barbadosz, Belize, Benin, Bhután mobil, Bolívia mobil, Botswana mobil, Brazília mobil, Brit Virgin-szigetek, Burkina Faso, Burundi, Cape Verde, Chile mobil, Csád, Dominikai Közösség, Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyenlítői Guinea, Elefántcsontpart, Eritrea, Fidzsi-szigetek, Francia Guyana, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek mobil, Gambia, Ghána mobil, Grenada, Grúzia mobil, Guadeloupe, Guinea, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, Húsvét-sziget mobil, India, Indonézia mobil, Irán mobil, Jamaica mobil, Jemen Jordánia, Jordánia mobil, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Karácsony-szigetek, Kenya, Közép-afrikai Köztársaság, Laosz, Lesotho, Libanon mobil, Libéria mobil, Líbia mobil, Madagaszkár, Makaó, Malajzia mobil, Malawi, Maldív-szigetek, Mali, Marokkó, Martinique mobil, Mauritánia, Mayotte sziget, Montserrat, Namíbia, Omán, Örményország mobil, Pakisztán, Panama, Paraguay, Peru mobil, Ruanda, Szent Kitts és Nevis, Szent Lucia, El Salvador, Seychelle-szigetek, Sierra Leone, Sri Lanka, Szent Vince és Grenadines, Suriname, Szaúd-Arábia, Szenegál, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Tanzánia, Togo, Tonga, Trinidad & Tobago, Tunézia, Türkmenisztán, Uruguay, Üzbegisztán mobil, Venezuela mobil, Zambia, Comore-szigetek, Kongói Demokratikus Köztársaság (korábban Zaire), Egyesült Arab Emírátságok, Északi-Mariana-szigetek, Etiópia, Katar, Marokkó mobil, Marshall-szigetek,</p>	<p>9. díjzóna</p>

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

54, Hatályos: 2017. október 24-től,

69,

Mianmar, Nicaragua, Palau, Palesztin Önkormányzati Területek, Reunion, Saint-Pierre és Miquelon, Szíria, Turks és Caicos szigetek, Új-Kaledónia, Vietnam, Antarktisz, Bissau-Guinea, Cook-szigetek, Diego Garcia, Falkland-szigetek, Grönland, Irak, Kelet-Timor, Kiribati, Koreai Népi Demokratikus Köztársaság, Kuba, Mikronézia, Nauru vezetékes, Nepál, Nigéria, Niue Sziget, Norfolk-szigetek, Pápua Új-Guinea, Salamon szigetek, Sao Tome & Príncipe, Szent Ilona, Szamoa, Szomália, Thuraya, Tokelau, Tuvalu, Vanuatu, Wallis & Futuna.	
--	--

2. Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás

Alábbi táblázatok tartalmazzák egy szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének egyszeri és havi előfizetői díját, az igénybevett sávszélesség függvényében:

Sávszélesség	Nettó egyszeri díj (Ft)	Nettó havi előfizetési díj (Ft/hó)
2 Mbit/s	150.000,-	200.000,-
4 Mbit/s	150.000,-	270.000,-
8 Mbit/s	150.000,-	320.000,-
10 Mbit/s	250.000,-	350.000,-
20 Mbit/s	250.000,-	430.000,-
30 Mbit/s	250.000,-	500.000,-
50 Mbit/s	350.000,-	850.000,-
100 Mbit/s	350.000,-	950.000,-
200 Mbit/s	350.000,-	1.100.000,-
500 Mbit/s	350.000,-	1.300.000,-
1 Gbit/s	500.000,-	1.550.000,-

3. Egyéb, a szolgáltatásokhoz, illetve azok igénybevételéhez kapcsolódó díjak

3.1. Kiszállási díj:

Kiszállási díj: az alábbi egyszeri alkalmanként fizetendő díj, illetve a távolság-függő kilométer díj összege.

Egyszeri díj: 10.000,- Ft + ÁFA / alkalom

Távolságfüggő díj (Szolgáltató székhelyétől számítva): 250,- Ft + ÁFA / km

55/ Hatályos: 2017. október 24-től

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

3.2. Áthelyezési díj

Az áthelyezési díjat a beérkezett igény felülvizsgálatát követően, tételes költségvetés alapján lehet megállapítani. Az áthelyezés díjának tartalmaznia kell az áthelyezés vizsgálatának, tényleges megvalósításának költségei mellett, a megszüntetésre kerülő végponton felmerült összes költséget a Szolgáltatónak (beleértve az esetleges helyreállítási költségeket is).

3.3. Átírási díj

Átírási díj: 10.000,- Ft + ÁFA / alkalom

3.4. Egyszeri kikapcsolási díj

Egyszeri kikapcsolási díj: 5.000,- Ft + ÁFA / alkalom

3.5. Tartalékolási díj

Egy hónapra eső Tartalékolási díj:

- Az érintett összeköttetés havi előfizetési díjának 50%-a.
- Amennyiben az Előfizetői Szerződés alapján az érintett összeköttetés havi előfizetési díja nem határozható meg, akkor az Előfizetői Szerződés alapján a szolgáltatás éves előfizetési díjának 5%-a.

Tört hónapra eső szüneteltetés esetén a fenti díj arányos részét kell figyelembe venni.

3.6. Egyszeri visszakapcsolási díj

Egyszeri visszakapcsolási díj: 10.000,- Ft + ÁFA / alkalom

3.7. Korlátozással kapcsolatos díjak

- a) A korlátozás idejére felszámított díj a havi előfizetési díj 90%-a, illetve az érintett időszakra vonatkozó arányos része.
- b) A korlátozás megszüntetésének egyszeri díja: 10.000,- Ft + ÁFA / alkalom.

3.8. Egyéb adminisztrációs díjak

Egyéb adminisztrációs díjak jelenleg:

az Általános Szerződési Feltételek átadásának díja:

- kinyomtatva: 5.000,- Ft + ÁFA

Postázás esetén, a postaköltség is felszámításra kerül.

2. számú melléklet – Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás

A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás pontban ismertetett szolgáltatások végződtetési pontja a szolgáltatás hozzáférési pontokon a Szolgáltató által biztosított végponti berendezés egyeztetett kimeneti csatlakozó felülete. A szolgáltatás nem tartalmazza a Szolgáltató végberendezésének és az Előfizető eszközének az összekapcsolását.

56/ Hatályos: 2017. október 24-től

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás

Internet hozzáférési szolgáltatás keretében Szolgáltató az Előfizető által megjelölt szolgáltatás hozzáférési pontok és a belföldi és nemzetközi Internet hálózati csomópontok között biztosítja az Internet folyamatos elérését.

Internet hozzáférés tekintetében a Szolgáltató hálózatának egyedi összeköttetéseire vonatkoztatva a szolgáltatás beindításakor vállalt paraméterek az alábbiak:

Megnevezés	Célérték (minimál érték)
Éves rendelkezésre állás:	99 %
Internet hozzáférés szolgáltatás kínált le- és feltöltési sebessége:	az egyedi előfizetői szerződésben meghatározva
Internet hozzáférés esetén a garantált le- és feltöltési sebesség az esetek 80%-ában:	az egyedi előfizetői szerződésben meghatározva
Internet hozzáférés garantált sávszélességének aránya belföldi / nemzetközi Internet hálózatok irányába	100 % / 20 %

ahol X a le- és feltöltési sávszélesség Mbit/s-ban megadva, kéttizedes jegyre kerekítve, az alábbi képlettel számítható:

$$X = Y * 0,064 + Z * 1,000 \text{ (Y és Z 0-100000 közé eső egész szám)}$$

Y és Z értékeket az Egyedi Előfizetői Szerződésben kell megadni.

Szolgáltató a pont-pont kapcsolat(ok) megteremtéséhez szükséges IPv4 vagy IPv6 típusú címtartomány(oka)t is biztosíthatja.

2. A szolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása

A szolgáltatás Budapesten, Debrecenben, Miskolcon, Szegeden, Pécsen, és Győrben érhető el.

3. A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére és szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt eltérő határidő (célérték)

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére és szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt általános határidőket az Általános Szerződési Feltételek törzsrészének 2.3 pontja tartalmazza.

Megnevezés	Mérési módszer	Célérték (minimál érték)
------------	----------------	-----------------------------

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

57, Hatályos: 2017. október 24-től

69

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési határideje	Az adatbázisban található adat, az Előfizető megrendelésének vagy az előfizetői szerződésben rögzített időpont dátuma és a létesítés fizikai teljesítésének dátuma között eltelt naptári nap.	≤ 30 nap
--	---	----------

4. Az előfizetői végberendezések csatlakoztatásának eltérő feltételei

A végberendezések csatlakoztatásának általános feltételeit az Általános Szerződési Feltételek törzsrészének 4.3 pontja tartalmazza.

Az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói eszközök, berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Előfizető köteles a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket, alkalmazásokat.

5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere, biztonsági intézkedések

5.1. Követelmények

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók összhangban állnak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel. A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, megfelelőségi jelöléssel rendelkező berendezésekkel nyújtja. A berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak. A Szolgáltató hálózatának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

5.2 A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

Az Előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződésben meghatározott ideig folyamatosan és zavarmentesen igénybe veheti. A távközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni.

5.3 A hozzáférési pont megengedett forgalma

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti sávszélesség által meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

5.4 A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről

A szolgáltatás meg nem felelésének igazolására az Előfizető az alábbi lehetőségekkel élhet:

- az előfizetői szerződésre, jogszabályokra, illetve az Általános Szerződési Feltételekre való hivatkozással;
- a hiba reprodukálásával;
- a szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tételével;
- a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, vagy független szakértő nyilatkozata alapján.

58/ Hatályos: 2017. október 24-től,

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

5.5 A szolgáltatás igénybevételének eltérő módja és feltételei

A szolgáltatás igénybevételének általános feltételeit az Általános Szerződési Feltételek törzsrészének 2.1 pontja tartalmazza.

5.5.1 A szolgáltatásban részt vevő alvállalkozók

Szolgáltató jogosult az egyes szolgáltatások teljesítéséhez alvállalkozót, más elektronikus hírközlési szolgáltatót, azaz társszolgáltatót, illetve kizárólagos joggal rendelkező beszállítót igénybe venni, az Előfizető jóváhagyása nélkül.

6. Az internet használat alapelvei

Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül az alábbi magatartások tanúsítása:

6.1. **Illegális felhasználás:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely szándékosan vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal illegális alkalmazásnak minősül. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a Szolgáltató hírszerverére (news), illetve ilyen szoftverek terjesztése az Előfizető web-helyéről.

6.2. **Fenyegetések:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra bújít fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. Ez a magatartásforma magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek szándéka a társadalomellenes tevékenység tervezése.

6.3. **Zaklatás:** A szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más felhasználót vagy a társadalom más tagját zaklatja.

6.4. **Kiskorúaknak okozott sérelem:** A szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális tolokodást büntető feljelentést vonhat maga után.

6.5. **Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése):** A hálózati azonosító jelek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis fejléccel vagy egyéb azonosító információval.

6.6. **E-mail/Hírözön:** Rosszindulatú szándék más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának megakadályozására.

6.7. **E-mail/Üzenethamisítás:** A szolgáltatásból származó, vagy azon keresztülhaladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

6.8. **Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail/ Önkényes tömeg e-mail (SPAM) küldése:** A szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

59, Hatályos: 2017. október 24-től

69

6.9. **A USENET SPAM alkalmazása:** A szabályokat és előírásokat megszegő, bármely hírcsoportnak vagy levelezési lista alapszabályának ellentmondó üzenetek vagy reklámok postázása. A hírcsoport vagy levelező lista szabályai által elfogadható, vagy a címzett által igényelt kereskedelmi üzenetek megengedettek.

6.10. **Jogosulatlan hozzáférés:** A Szolgáltató szolgáltatásának mások hozzáférésehez történő hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére, illetőleg a Szolgáltató vagy más személy számítógép szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezésein történő feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

6.11. **Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására.

6.12. **Személyes adat gyűjtése:** A Szolgáltató szolgáltatás igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Bármely felhasználó, aki a fenti rendelkezést megszegi, a megfelelő hatósághoz kerül bejelentésre.

6.13. **Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása:** A szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen a „szolgáltatás megtagadás” (DOS, Denial Of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen. Más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. Az Előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. Az Előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. Az Előfizető semmilyen tevékenységgel illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A Szolgáltató nem tolerálja egyetlen Előfizető mások Internet hozzáféréshez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedésein történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget. Az Előfizető tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti az Előfizetőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

6.14. **Megtévesztés:** Magában foglalja a szándékos megtévesztést vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat, vagy tevékenységet, melynek célja a címzett által az ilyen állítások, írásos anyagok vagy tevékenységek értelmében történő cselekvés.

6.15. **Csalárd tevékenység:** A Szolgáltató szolgáltatás igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek, tételek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen pénzügyi csalás, mint például „piramis játék”, vagy egyéb lánc játékok elősegítése.

60/ Hatályos: 2017. október 24-től

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

6.16. **Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése:** Minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy komputer rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és/vagy erre törekszik.

6.17. **Hálózati és személyi biztonság megsértése:** A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A Szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózat biztonságának megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik a megfelelő hatóságokkal a feltételezett bűnügyi törvénysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például, adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása, stb.) rendeltetésellenes használatnak minősül. A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó kitaláló, vagy hálózati szondázó programok, stb.), és ezek terjesztése rendeltetésellenes használatnak minősül.

6.18. **Hálózati teljesítmény túlzott lekötése:** A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. A hálózati erőforrások túlzott használata, vagy helytelen alkalmazása az egyik ügyfél által negatív hatással lehet az összes többi ügyfélre. A hálózati erőforrások helytelen igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre rendeltetésellenes használatnak minősül.

3. számú melléklet - Helyhez kötött telefonszolgáltatás

1. A helyhez kötött telefonszolgáltatás tartalma, igénybevételeinek módjai és feltételei

Helyhez kötött előfizetői végpontra keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak. A nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefonszolgáltatás (telefonszolgáltatás) olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyasztékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését. A telefonszolgáltatást, illetve az azokhoz való hozzáférést a Szolgáltató előfizetői jogviszony keretében nyújtja.

1.1. Helyi hívás

Azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő telefon-állomások (szolgáltatás hozzáférési pontok) közötti telefonkapcsolat. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

1.2. Belföldi távolsági hívás

Két különböző földrajzi számozási terület telefonállomásai (szolgáltatás hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat. A hívást a belföldi előtéttel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

1.3. Nemzetközi hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (szolgáltatás hozzáférési pontja) és egy külföldi telefonállomás (szolgáltatás hozzáférési pont) közötti telefonkapcsolat. A hívást

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

61/ Hatályos: 2017. október 24-től,

69/

nemzetközi előtétellel (00) és a nemzetközi számmal (országhívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

1.4. Mobil hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (szolgáltatás hozzáférési pontja) és egy belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefonkapcsolat. A hívást belföldi előtétellel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

1.5. Segélykérő hívás

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy előfizetője elérhesse a belföldi segélyszolgálati állomásokat.

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

- a) Mentők: 104
- b) Tűzoltóság: 105
- c) Rendőrség: 107
- d) Egységes, harmonizált szám: 112

A segélyhívó számok esetében foglaltság vagy a hívások torlódása tartósan nem akadályozhatja meg a beszédkapcsolatok létrejöttét. A hibaelhárítási idő a segélyhívó számokkal kapcsolatos meghibásodás esetén a hiba észlelésétől, vagy a bejelentéstől számított legfeljebb 12 óra.

1.6. Belföldi zöld szám hívás

A Szolgáltató mindazon előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózatból egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózatból való elérhetőség tiltható.

1.7. Belföldi kék szám hívás

A Szolgáltató mindazon előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások csökkentett díjtétellel felhívhassák, megosztott díjazású számot ad. Belföldi kék szám szolgáltatást csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet igénybe venni a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői számmal. A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózatból egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózatból való elérhetőség tiltható. A kék szám szolgáltatás előfizetőjének kérése esetén helyi hívás nem kezdeményezhető.

1.8. Helytől független – nomadikus – számok hívása

Olyan telefonszolgáltatás, amely a hívások kezdeményezése és fogadása céljából a szolgáltatást nyújtó hálózatok tetszőleges szolgáltatás hozzáférési pontján elérhető, azaz a szolgáltatáshoz való hozzáférés nincs egy adott szolgáltatás hozzáférési ponthoz rendelve, azonban helyhez kötött szolgáltatás hozzáférési pont esetén a szolgáltatás igénybevétele közben az előfizetői hozzáférési pont nem változtatható.

62/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

1.9. Egyéb szolgáltatások

1.9.1. Emeltdíjas szám hívása

Az emeltdíjas szám szolgáltatás keretében az emeltdíjas számot hívók emelt percdíjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat vehetnek igénybe. A szolgáltatást igénybevevő hívóknak az emeltdíjas számhoz rendelt emelt tarifát kell megfizetniük. Az emelt díjas szolgáltatások esetében a Szolgáltató a tartalomszolgáltató szolgáltatásának hírközlési úton történő elérését biztosítja. Az emelt díjas szolgáltatáson elérhető tartalomszolgáltatást a tartalomszolgáltató közvetlenül biztosítja az Előfizető számára, amelyért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel. Amennyiben a szolgáltatásokhoz nyereményjáték kapcsolódik, akkor a nyereményjátékban történő részvételi lehetőség biztosítása érdekében a hívó kapcsolási száma a nyereményjáték lebonyolítója részére átadásra kerül, amelyhez a résztvevők a szolgáltatás igénybevételével adják meg hozzájárulásukat. Ennek következtében, a szolgáltatás igénybevétele egyben a kapcsolási szám átadásához történő hozzájárulás is, abból a célból, hogy a nyereményjátékban történő részvétel biztosítható legyen. A nyereményjáték lebonyolítója részére a kapcsolási számon kívül más adat nem kerül átadásra.

A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (90 vagy 91) és a hatjegyű, az emeltdíjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

178x, 179x és 176xx típusú rövidszámok esetén a hívást a négy-, illetve ötjegyű, az emelt díjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatás csak belföldről vehető igénybe.

A nyilvános állomásokról az emeltdíjas számok híváslehetőségét a szolgáltató korlátozhatja. A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik a belföldi távhívásból (06-ból) vagy az emeltdíjas számok hívásából (06-90, 06 91178x, 179x vagy 176xx) kizárt állomással rendelkeznek.

1.9.1.1. Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás: szolgáltatás, amellyel nem érhető el felnőtt tartalom, valamint a szolgáltatás igénybevételének díja nem haladja meg a hatóság internetes honlapján közzétett díjat.

1.9.1.2. Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás: szolgáltatás, amellyel nem érhető el felnőtt tartalom.

1.9.1.3. Emelt díjas felnőtt szolgáltatás: szolgáltatás, amely felnőtt tartalom elérését teszi lehetővé. A felnőtt tartalom olyan tartalom, amely alkalmas a kiskorúak fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy meghatározó eleme az erőszak, illetve a szexualitás közvetlen, természetes ábrázolása.

Számhasználó: Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóival kapcsolatos gazdálkodás rendjéről szóló rendeletben meghatározott számhasználó.

Számhasználati jogviszony: Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóival kapcsolatos gazdálkodás rendjéről szóló rendeletben meghatározott számhasználati jogviszony.

2. A helyhez kötött telefonszolgáltatás műszaki paraméterei és minősége

A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a kapcsolat létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, alközpont, modem fogadja a hívást.

A Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot.

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

63/ Hatályos: 2017. október 24-től

69/

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók összhangban állnak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel. A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, megfelelőségi jelöléssel rendelkező berendezésekkel nyújtja. A berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak. A Szolgáltató hálózatának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás vonatkozásában Szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során:

Megnevezés	Mérési módszer	Célérték (minimál érték)
Éves maximális kiesési idő:	Lásd lejjebb	438 óra
Éves rendelkezésre állás:	Lásd lejjebb	95%
Hívás felépítés ideje:	Lásd lejjebb	12 másodperc
Kezelő, hibafeltevő válaszideje	Lásd lejjebb	120 másodperc

A szolgáltatás tartalék útvonalon történő biztosítása nem csökkenti az éves rendelkezésre állási értéket. Az éves rendelkezési állás, illetve az éves maximális kiesési idő célértékekbe a Szolgáltató által előre bejelentett, karbantartás miatti szünetelés nem számít be.

A fenti paraméterek mérési módszere, vizsgálati terv:

- e) A Szolgáltató a jogos hiba észlelését (bejelentését) nyilvántartásában rögzíti. A nyilvántartás alapján évente meghatározza az átlagos és éves szolgáltatás kiesési időértékeket.
- f) A rendelkezésre állás meghatározása a távközlő hálózat szakaszain végzett rendszeres mérés alapján történik. A méréshez a távközlő hálózat szakaszain rendelkezésre álló szabad kapacitások, illetve a kifejezetten ellenőrzésre dedikált átviteli csatornák kerülnek felhasználásra.
- g) Szolgáltató az adatokat az Előfizetők, illetve a hatóság kérése alapján rendelkezésre bocsátja.
- h) A paraméterek mérését a Szolgáltató belső felügyeleti rendszerén keresztül folyamatosan vizsgálja, a vizsgálati jegyzőkönyveket és a hibaelhárítási munkalapokat elektronikus formában (CD) évenkénti számozással nyilvántartja.

Amennyiben Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez társzolgáltatói szolgáltatást vesz igénybe, akkor a vállalt rendelkezésre állás jelen szakaszban megadotthoz képest alacsonyabb érték is lehet.

Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében:

Közvetlen IP címzés esetén	12 másodperc
----------------------------	--------------

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

64/ Hatályos: 2017. október 24-től

69/

E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	12 másodperc
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearing house-on keresztül vagy bolyongás esetén	15 másodperc
E-mail alias cím IP címre való translációja esetén	25 másodperc

3. A helyhez kötött telefonszolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása

A szolgáltatás Magyarország teljes földrajzi területén elérhető.

4. A számhordozással kapcsolatos eljárás

4.1. A számhordozási eljárás jogszabályi háttere

- Az Eht., valamint
- A számhordozás részletes szabályairól szóló, a 13/2012. (IX. 28.) számú NMHH rendelettel módosított 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet.

4.2. A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át.

Átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át.

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart.

Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt és a hívást a hívott fél valós végződöttet hálózata felé továbbítja.

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását.

Számhordozási megállapodás: az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

Számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

4.3. Azonosítás

A Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését az ügyfélszolgálatán tesz lehetővé - ideértve a telefonos ügyfélszolgálatot is -, amennyiben a jognyilatkozatot tevő előfizető megfelelően azonosítható.

A számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató az előfizetői szám és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet az

65/ Hatályos: 2017. október 24-től,

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

alábbi okiratok alapján ellenőriz, illetve az előfizetőt előfizetői szerződés hiányában az alábbi okiratok alapján azonosítja.

- Gazdálkodó szervezet esetében:
 - a) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,
 - b) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
 - c) az eljáró képviselő személyének azonosítására alkalmas igazolvány és
 - d) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.
- Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:
 - a) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
 - b) az eljáró képviselő személyének azonosítására alkalmas igazolvány, és
 - c) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

4.4. A számhordozási feltételei

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve bármely előző szolgáltatót is. Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

4.5. Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégezni.

4.6. Az igény megtagadása

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag abban az esetben tagadhatja meg, ha

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható megfelelően a közölt adatok alapján,
- b) vagy

66/ Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

- c) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
- d) az átadó szolgáltató a 4.5. pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékekhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik.

4.7. A számhordozás kezdeményezése

Az előfizetőnek – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt, az általános szabályok szerint;
- b) az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
- c) az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- d) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni;
- e) szolgáltatói egyeztetést igénylő esetekben és egybefüggő számtartomány hordozása esetén az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

4.8. A számhordozási eljárás

Az átvevő szolgáltató köteles

- a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 perccig értesíteni,
- b) az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást a KRA-nak legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 perccig a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a „Határidőre vonatkozó kivételek” cím alatt kezelt eseteket.

67/ Hatályos: 2017. október 24-től

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

Az a) és b) pontjában foglalt kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000,- forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

4.9. Határidőre vonatkozó kivételek

Amennyiben

- a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
- c) c) szolgáltatói egyeztetést igénylő esetekben és egybefüggő számtartomány hordozása esetén történő egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000,- forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Az átadó szolgáltató

- a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint
- b) a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt jogellenesen utasítja el, számhordozási megállapodásonként és minden jogellenes elutasítás után 5.000,- forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt egy munkanapon belül értesíteni.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a 4.5. pont alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezdődnek.

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

4.10. Számhordozási megállapodás, előfizetői szerződés

A számhordozásra vonatkozó megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával jön létre, tekintettel arra, a számhordozás megvalósulásához, így a szerződés létrejöttéhez is elengedhetetlen, hogy a számhordozási igényt az átadó szolgáltató teljesítse.

68/ Hatályos: 2017. október 24-től

69/

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71

Ennek megtörténteig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés megkötésére és feltételeire azonban az általános szabályok irányadóak, az egységes egyedi előfizetői szerződésben, annak mellékleteiben, valamint az átvevő szolgáltató helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeiben foglaltak szerint.

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

69 Hatályos: 2017. október 24-től

69

Deleted: 5. szeptember 1-től

Deleted: 71