



Szélmalom Kábeltévé Zrt.

# Általános Szerződési Feltételek

Internet hozzáférés, -ellátás szolgáltatás igénybevételére

**Szélmalom Kábeltévé Zrt.**

a



tagja

**Szeged-Kiskundorozsma, 2010. január 1.**

KÁBELTÉVÉ + INTERNET + DIGITÁLIS TÉVÉ

6791 Szeged-Kiskundorozsma, Széksósi út 12. Telefon/Fax: +36-62-463-444.

Email: [ugyfelszolgalat@szelmalomktv.hu](mailto:ugyfelszolgalat@szelmalomktv.hu), Web: [www.szelmalomktv.hu](http://www.szelmalomktv.hu),

Adószám: 13332323-2-06

Csongrád Megyei Cégbíróság cégnyilvántartási szám: 06-10-000323



1.	A szolgáltató neve, címe .....	4
2.	Szolgáltató hibabejelentő és Ügyfélszolgálatának elérhetősége neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje .....	4
3.	Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya .....	4
4.	Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok.....	5
5.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása .....	6
6.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....	8
7.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték) .....	11
8.	A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	13
9.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak .....	15
10.	Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	17
11.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke .....	21
12.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei .....	22
13.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....	23
14.	A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete .....	25
15.	Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	28
16.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	31
17.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	32
18.	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás.....	33
19.	Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok.....	33
20.	A felügyeleti szerv címe, telefonszáma .....	38
21.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	38
1. sz. melléklet:	Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak .....	39

2. sz. melléklet: Igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez.....	44
3. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés.....	45
4. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén.....	53
5. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat.....	54
6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek.....	59
7. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói.....	62

## 1. A szolgáltató neve, címe

Szélmalom Kábeltévé Zrt.  
6791 Szeged–Kiskundorozsma,  
Széksósi út 12.

## 2. Szolgáltató hibabejelentő és Ügyfélszolgálatának elérhetősége neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje

Szélmalom Kábeltévé Zrt. Ügyfélszolgálat  
6791 Szeged–Kiskundorozsma,  
Széksósi út 12.

Telefon: (+36-62) 463-444

(+36-40) 823-444

Fax: (+36-62) 463-444

(+36-40) 823-444

Email: [ugyfelszolgalat@szelmalomktv.hu](mailto:ugyfelszolgalat@szelmalomktv.hu)

Web: [www.szelmalomktv.hu](http://www.szelmalomktv.hu)

Ügyfélszolgálat rendelkezésre állási ideje:

Hétfőn 8 – 16 óráig

Kedden 8 – 18 óráig

Szerdán 8 – 16 óráig

Csütörtökön 8 – 20 óráig

Pénteken 8 – 16 óráig

Ügyfélfogadási időn kívül üzenetrögzítőre lehet hibabejelentést tenni, mely alapján a hiba elhárítása megtörténik.

## 3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya

3.1. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) célja a tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a személyi hatálya alá tartozók közötti jogviszony szabályozása.

3.2. Az ÁSZF tárgyi hatálya a Szolgáltatónak a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott Internet hozzáférési Szolgáltatásokra terjed ki.

3.3. Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó

3.3.1. Szolgáltató:

Az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet

### 3.3.2. Felhasználó:

3.3.2.1. Az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

### 3.3.3. Előfizető:

3.3.3.1. Olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

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

3.3.3.3. Nem egyéni (üzleti/intézményi) előfizető: a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, továbbá az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

3.4. Az ÁSZF területi hatálya kiterjed a Magyar Köztársaság területén mindazon közigazgatási egységre (város, község, ingatlan), ahol a Szolgáltató a tulajdonjoga vagy más jog alapján kábeltelevíziós műsorelosztó rendszeren vagy bérelt vonalon Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján.

3.5. Az ÁSZF a szolgáltatás megkezdésének napjától kezdődően határozatlan ideig van hatályban.

3.6. Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval vagy jogelődével kötött hatályos előfizetői szerződésre is.

## 4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok

4.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

4.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad;
- c) az Előfizető kérése esetén e-mail útján tájékoztatást ad.

4.3. A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló általános értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai vagy elektronikus levélben), vagy
- b) egyéb elektronikus hírközlés (pl. telefax, telefon) útján akkor, ha a Szolgáltató maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

- 4.4. A Szolgáltató a hálózat karbantartásra, felújítása, cseréje, átalakítása miatti értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:
- az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai úton vagy elektronikus levélben), vagy
  - az értesítendő előfizetők körétől függően – országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.
  - Az előfizetők jelentős hányadát érintő hálózat karbantartásra (pl. internet-fejállomás vagy szerver bővítés, karbantartás), Szolgáltató karbantartási ablakot hoz létre, ami minden hét szerda 22 óra és csütörtök 8 óra között van nyitva. Amennyiben Szolgáltató ebben az időpontban végez karbantartást, akkor arról nem kell az Előfizetőt előzetesen értesítenie, azonban a karbantartás tényét honlapján meg kell jelentetnie.
- 4.5. A Szolgáltató előfizetői szerződés ÁSZF-et érintő módosítására vonatkozó értesítési kötelezettségét – a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal korábban – az alábbiak szerint teljesíti:
- az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai vagy elektronikus levélben), vagy
  - az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, vagy
- Az a)–b) pontok szerinti értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.
- 4.6. Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
- pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
  - a módosítások lényegének rövid leírását;
  - a módosítások hatálybalépésének időpontját;
  - a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
  - ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
  - azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
  - az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat, felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

## 5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

- 5.1. Az Internet-hozzáférési szolgáltatás az 1. sz. melléklet szerinti, szélessávú távközlési hálózatokon (optikai-koax hálózat) és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel-, kép-, adat-, hangtovábbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül. Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása.
- 5.2. A szélessávú Internet-hozzáférés a Szolgáltatónál kábelmodemes hozzáférést jelent.

- 5.3. A kábelmodemes hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített, vagy más, erre szakosodott szervezet által telepített és a Szolgáltató által megfelelőnek minősített kábeltelevíziós szolgáltatási végponttal. Ehhez a végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított kábelmodem készülék, amely elvégzi a szükséges jelátalakítást, hogy az Internet szolgáltatás az Előfizető számítógépén megjelenhessen.
- 5.4. A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező kábelmodemet a Szolgáltató a szolgáltatás telepítésekor bocsátja Előfizető rendelkezésére. A Szolgáltató és az Előfizető külön szerződésben megállapodhatnak a kábelmodem Előfizető által történő megvásárlásáról. Szolgáltató jogosult a kábelmodem és tartozékainak megrongálódása, elvesztése, esetén az őt ért kár összegét Előfizetővel megtéríttetni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is).
- 5.5. Internet szolgáltatás dinamikusan változó belső hálózati vagy publikus, illetve publikus fix IP címmel:
- Dinamikusan változó belső hálózati vagy publikus IP cím esetén a felhasználó számítógépéhez hozzárendelésre kerül egy belső hálózati vagy publikus IP cím. Az internethez való kapcsolódáskor nem garantált, hogy legközelebb is ez az IP cím kerül kiosztásra. Publikus fix IP cím esetén felhasználó számítógépéhez egyértelműen hozzárendelésre kerül egy IP cím. Az Internethez való kapcsolódáskor mindig ez a cím kerül kiosztásra, és a kapcsolat szünetelése alatt sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz.
- 5.6. Az Előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően egyéb Internet-alkalmazást igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.
- 5.7. Internet forgalom:
- 5.7.1. Szolgáltató minden általa kiosztott IP címre vonatkozóan folyamatos forgalommérést végez, a mérés alapegysége a byte (8 bit). A Szolgáltató Internet csomagjai forgalom-függetlenek ugyan, de Szolgáltató jogosult a le- és feltöltési sávszélesség korlátozására, ha Előfizető letöltési, illetve feltöltési forgalma az Internet csomagban meghatározott mértéket meghaladja. A korlátozás mértékét az Internet csomag leírása tartalmazza.
- 5.7.2. Szolgáltató biztosítja, hogy a minimális le-, illetve feltöltési sebesség felhasználónként ne kerüljön az Internet csomagban meghatározott sebesség alá.
- 5.7.3. Szolgáltató bármikor jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket szolgáltatásonként meghatározni.
- 5.7.4. Szolgáltató adatforgalomtól független csomagokat biztosít Előfizetői részére. Az Előfizetők – adatforgalomtól függetlenül – minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik.
- 5.8. A Szolgáltató az Internet-hozzáférési szolgáltatáson belül a továbbított adatok eltérő adattovábbítási sebességére, az email címek számára és Web tárhely méretére való tekintettel csomagokat alakít ki, melyek elnevezését, tartalmát és az egyes csomagok díját az 1. sz. melléklet tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is e melléklet, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha csomag igénybevételét a Szolgáltatónak a hírközlési eszközök tulajdonosaival fennálló szerződése egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszi lehetővé, mely esetben a Szolgáltató a mellékletől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkozhat a szerződéskötéstől.

A csomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő tartalmak összetételének és a szolgáltatások díjának később részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

- 5.9. A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat (csomagtartalom fölötti mennyiségű email-cím, több előfizetői végpont közötti „VPN” hálózat, tárhely bérlet, fix IP cím, csomagtartalom fölötti mennyiségű IP cím, domain bejegyzés, átjegyzés, karbantartás, regisztráció, értesítés SMS-ben), melyek csak valamely szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan vehetők igénybe, önálló igénybevételükre nem kerülhet sor.

## 6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

- 6.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatásai csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően, írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

- 6.2. Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,
- az egyedi előfizetői szerződés, amely az előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

### 6.3. Igénybejelentés

- 6.3.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) minden esetben írásban kell megtenni. Igénybejelentésnek minősül az Igénylő részéről a Szolgáltató által biztosított Igénybejelentés formanyomtatvány (2. sz. melléklet) kitöltése és aláírása.

- 6.3.2. Az igénybejelentés szempontjából Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

- 6.3.3. Az igénybejelentés céljára a **2. sz. melléklet** szerinti Igénybejelentés nyomtatvány kerül alkalmazásra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői minőségre tett nyilatkozata,
- természetes személy előfizető esetén: az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye, ideje; nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszáma,
- a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan tulajdonjogáról,
- ha az igénylő nem a c) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- a csatlakoztatni kívánt számítógépek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont,



- f) az igénybejelentés helye és időpontja, az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása
- 6.3.4. Az igénylő az Igénybejelentő lapon köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlan ki a tulajdonosa. Amennyiben az igénylő az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles az Igénylőlaphoz az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az igénylő saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez.
- 6.3.5. Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni.
- 6.3.6. Az Igénybejelentést akkor érvényes, ha azt két példányban kitöltötték, és azt az Igénylő részéről természetes személy Igénylő esetén az Igénylő saját kezűleg, nem természetes személy Igénylő esetén a képviseletre jogosult személy(ek), a Szolgáltató részéről az Ügyfélszolgálati Irodában történő igénybejelentés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott képviselője, vagy az Ügyfélszolgálati Irodán kívül felvett igénybejelentés esetén a Szolgáltató igazolvánnyal ellátott, aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá. Az Igénybejelentő lapból egy példány a Szolgáltatót, egy másik pedig az Igénylőt illeti meg.
- 6.3.7. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 8 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon felhívja az igénylőt.
- 6.3.8. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.
- 6.3.9. Az igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.
- 6.3.10. A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és üzemelő hálózathoz való csatlakozási igény esetén legfeljebb 30, egyéb esetben legfeljebb 60 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről, a műszaki feltételek jelen ÁSZF-ben foglaltak szerinti megállapítását követően.
- 6.3.11. Amennyiben a Szolgáltató a 6.3.9 pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 30 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 180 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.
- 6.3.12. Igénylő a Szolgáltató ajánlatára 8 napon belül köteles írásban válaszolni, valamint elfogadó nyilatkozata esetén a belépési díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törlésre kerül.
- 6.3.13. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az igénylő a belépési díjat, vagy a szerelési díjat nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza, továbbá ha az Igénylő által megjelölt előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató

szolgáltatási területén kívüli, vagy ha a megjelölt helyen az előfizetői hozzáférési pont nem létesíthető.

- 6.3.14. Amennyiben az igénylő a Szolgáltató által megadott szerelési időpontot nem fogadja el, az Igénylőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni.
- 6.3.15. Amennyiben a Szolgáltató az igényt előre láthatólag az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, vagy az Igénylő által igényléskor megjelölt későbbi időpontban nem tudja kielégíteni, az igény elutasításáról az Igénylőt írásban, megfelelő indoklással köteles értesíteni és egyúttal tájékoztatni arról, hogy az igény kielégítésére várhatóan mely más időpontban kerülhet sor.
- 6.3.16. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik és a 6.3.4 pont szerinti adatok rendelkezésre állnak, úgy a 6.3. pont szerinti igénybejelentési eljárás mellőzhető.

#### 6.4. Szerződéskötés

- 6.4.1. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot minden esetben írásban kell megtenni. Ajánlattételnek minősül a Szolgáltató részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés formanyomtatvány kitöltése és aláírása és Előfizetőnek történő megküldése vagy átadása.
- 6.4.2. A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés nyomtatvány kitöltése és aláírása és az Előfizető részére történő megküldése vagy átadása.
- 6.4.3. Az előfizetői szerződés akkor érvényes, ha azt írásban kötötték és a két példányban kitöltött szerződést az Előfizető részéről természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője, nem természetes személy Előfizető esetén a képviselőre jogosult személy(ek), a Szolgáltató részéről az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá.
- 6.4.4. A Szolgáltató a szerződéskötéskor az egyedi előfizetői szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető részére nyomtatott formában átadja az 1. sz. mellékletben megjelölt díj ellenében. A Szolgáltató egyebekben az ÁSZF-et térítésmentesen bocsátja az előfizetők rendelkezésére.
- 6.4.5. Előfizetői szolgáltatások csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.
- 6.4.6. Az Előfizető – eltérő megállapodás hiányában – bármely szolgáltatáscsomagot igénybe veheti, illetve azt a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. A Szolgáltató a szolgáltatáscsomagban levő tartalmat az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint, vagy új szolgáltatáscsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján.
- 6.4.7. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan jogviszony csak egy előfizetővel létesíthető.
- 6.4.8. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja különösen, ha
  - a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből (különösen kábeltelevíziós szolgáltatásból) eredő díjtarozása van, vagy

- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor.
- 6.4.9. Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt a megkötött szerződéstől eláll, az 1. sz. melléklet szerinti elállási díjat köteles megfizetni.
- 6.4.10. Ha az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem kerül kiépítésre, úgy a Szolgáltató tartozik az Előfizető által megfizetett díjak a Ptk. szerinti késedelmi kamattal növelt összegét az Igénylőnek visszafizetni.
- 6.5. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai
- 6.5.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített csillagpontosított, vissz irányú átvitelre alkalmas kábeltelevízió hálózat. Előfizetői szerződést már előzőleg a Szolgáltató által kiépített, vagy a más által kiépített és Szolgáltató által – szükség esetén ellenőrző mérés alapján – megfelelőnek minősített előfizetői hozzáférési végponton történő szolgáltatás igénybevételre lehet kötni. A szolgáltatás igénybevételének jogi feltétele az írásban megkötött előfizetői szerződés. A Szolgáltató használatában, azonban más tulajdonában levő és fentieknek megfelelő kábeltelevíziós hálózaton csak akkor kerülhet sor a Szolgáltató általi Internet-hozzáférési szolgáltatásra irányuló szerződéskötésre és szolgáltatás nyújtására, ha a Szolgáltató és a kábeltelevíziós rendszer tulajdonosa egymással összekapcsolódási megállapodást kötött.
- 6.5.2. A szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által a szolgáltatás időtartama alatt biztosított kábelmodemen kívül szükséges elektronikus hírközlési végberendezés, ami megfelelő – ethernet hálózati kártyát vagy USB csatlakozást tartalmazó – számítógép konfiguráció, szoftverek összessége, csatlakoztatása Előfizető feladata. A végberendezés hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés (számítógép), hálózati kártya, szoftverek szolgáltatására. A szolgáltatás nyújtásának feltétele kábelmodem áramellátásának Előfizető általi biztosítása saját költségére.
- 6.5.3. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs.
- 6.5.4. A távközlési szolgáltatásokat az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF-ben tételesen felsorolt földrajzi területen veheti igénybe.
- 6.5.5. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

## **7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)**

- 7.1. Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül – a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti. A felek eltérő megállapodása esetén a hozzáférési pont létesítésére az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb az igénybejelentéstől számított 180 napon belüli időpontban kerül sor.

- 7.2. Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.
- 7.3. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) az 1. sz. melléklet tartalmazza. Az e melléklet szerinti díjak a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díjak, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkoznak, amely
- a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 20 méter kábelhossznyi távolságban van és
  - a kábelmodem, az elektronikus hírközlési végberendezés közvetlen közelében biztosított.
- 7.4. A belépési díj egy darab hozzáférési pont létesítését tartalmazza. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén Szolgáltató egyedi kalkulációja alapján kiegészítő létesítési díj számítható fel az 1. sz. mellékletben foglaltak szerint.
- Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:
- Az Előfizető hozzáférési pontja a kábeltelevíziós csatlakozási ponttól több mint 20 méter távolságra van.
  - Az Előfizető több hozzáférési pont létesítését kéri.
  - Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
  - Az Előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
  - Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.
- 7.5. A 7.3. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek fennállásától teheti függővé.
- 7.6. A 7.2. és 7.3. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az igénylő több végberendezést kíván csatlakoztatni, a további létesítéseket a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az igénylő a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.
- 7.7. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az igénylők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg módosítani, amely az igénylők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.
- 7.8. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az Internet-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

- 7.9. A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.
- 7.10. A kivitelezés során az igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett figyelembe kell venni, amennyiben az a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható.
- 7.11. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az igénylő feladata. A feleket együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.
- 7.12. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.
- 7.13. A kiépített teljes csatlakozás valamennyi beépített eszközzel és a modemmel, együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatót elkövet az ingatlanában található hálózati elemek, valamint a modem megőrzéséért és épségének biztosításáért.
- 7.14. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.
- 7.15. Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett belépési, szerelési, létesítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.
- 7.16. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon túli előfizetői hozzáférési pontot létesítés vagy jelszolgáltatás megkezdés, ha
- a felek 30 napnál későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
  - az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
  - az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg.

## **8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

- 8.1. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a 7. sz. mellékletben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 95 %-ában.
- 8.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított kábelmodem esetén a szolgáltatás átadási pont a kábelmodem Internet kimeneti pontján értendő.

- 8.1.2. Az átlagos csomagvesztési arány  $\leq 10\%$  (egyenlő vagy kisebb, mint tíz százalék).
- 8.2. A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:
- a) az elháríthatatlan külső okból (vis major) eredő szünetelés időtartama,
  - b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
  - c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
  - d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama.
- 8.3. Ha a Szolgáltató az 8.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.
- 8.4. A minőségi célértékek értelmezését a 7. sz. melléklet tartalmazza.
- 8.5. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az 1. sz. mellékletben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a 7. sz. mellékletben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.
- 8.6. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi
- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább évente rendszeresen,
  - b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
  - c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.
- A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz. A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.
- 8.7. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételtlen jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (1. sz. melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

## 9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

9.1. Az egyéni előfizetői szerződéskötés céljára a 3. sz. melléklet szerinti Egyedi előfizetői szerződés nyomtatvány kerül használatra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői kategóriája,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye, ideje; nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszáma,
- c) annak az előfizetői hozzáférési pontnak a helye, ahonnan az Előfizető a szolgáltatást igénybe kívánja venni, az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- d) ha az igénylő nem a c) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata;
- e) az előfizetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- f) a szolgáltatásra irányuló díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjfizetés módja, határideje, csoportos banki díjbeszedés esetén a folyószámla száma és megbízás a bank részére;
- g) az előfizető hozzájárulása adatainak kezeléséhez;
- h) az előfizetési szerződéskötés helye és időpontja, az előfizető vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása.

9.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását kérheti:

- a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:
  - a. 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya,
  - b. aláírási címpéldány,
  - c. a képviseletre jogosult személyazonosító okmánya,
  - d. meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
  - a. az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
  - b. a képviseletre jogosult személyazonosító okmánya,
  - c. meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

- c) Egyéni vállalkozók esetében:
    - a. a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
    - b. azonosító okmány,
    - c. meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
  - d) Természetes személy esetében:
    - a. azonosító okmány,
    - b. meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
- 9.3. A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok és felhasználás céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen adatok szolgáltatását megtagadhatja.
- 9.4. Az előfizetői szerződéses jogviszony a jelen ÁSZF 6. pontja szerinti előfizetői szerződéskötési folyamatot követően akkor jön létre, amikor az egyedi előfizetői szerződés mindkét fél által aláírva visszaérkezik a Szolgáltató székhelyére/ügyfélszolgálatára vagy azt mindkét fél általi aláírását követően a Szolgáltató képviselője átveszi az Előfizetőtől.
- 9.5. Amennyiben a szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye) kerül sor, az Előfizetőt a szerződéskötési ajánlat akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. Az Előfizető a lakásán 19 és 9 óra között szerződéskötés céljából nem kereshető fel. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kötött szerződés esetén az Előfizető – a szerződéskötés napjától, vagy ha ez későbbi, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított – 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, mely elállási jogról a Szolgáltató a szerződés megkötésekor írásban köteles az Előfizetőt tájékoztatni a Szolgáltató nevének és azon címének megjelölésével, akivel szemben az Előfizető az elállási jogát gyakorolhatja. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja. A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles az előfizető által megfizetett egyszeri díjak visszafizetésére, ha a csatlakozást megvalósította, míg a csatlakozás megvalósítása hiányában a díjat kamatmentesen köteles visszafizetni. A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén, azonban a Szolgáltatót megilleti a szolgáltatás már igénybevett részére eső arányos díj.
- 9.6. Az Előfizetők a szolgáltatásokat határozatlan vagy határozott idejű szerződés megkötésével vehetik igénybe.
- 9.6.1. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett szolgáltatáscsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben illet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.



9.6.2. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.6. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

**10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

10.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, egyebekben az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel.

10.2. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

10.2.1. Az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul (átírás)

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezzi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel ellátott) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont átírása és áthelyezése kölcsönösen kizárják egymást.

### 10.2.2. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti melléletekkel ellátott) kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezzi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, mely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő két éven belül nem kerül sor, az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik.

Az áthelyezés díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### 10.2.3. Az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(oka)t

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint módosíthatja, - kivéve, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

- a) csomag más szolgáltatási tartalmú csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától,
- b) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

### 10.3. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

#### 10.3.1. Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

#### 10.3.2. Az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Bankszámláról történő fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

#### 10.3.3. Az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 15 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

10.4. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés módosításáért az **1. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben. Ez alól kivételt képez, ha a szolgáltató egyoldalúan programcsomagot módosít és/vagy díjat emel. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó módosítása esetén nem köteles a Szolgáltató részére díjat fizetni.

#### 10.5. Az ÁSZF módosítása

10.5.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató

- a) a távközlési hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és Internet-hozzáférési szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) az általa szolgáltatott csomagokban levő tartalmat kívánja változtatni az Előfizetői igényeket felmérő piackutatás, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján,
- c) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- e) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen idegen tulajdonú hálózatra vonatkozó rendelkezés megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

10.5.2. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett csomag tartalma és jellege alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközzölt) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

- a) a szolgáltatáshoz szükséges hálózat díjai, üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) csomagválaszték módosítása,
- d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek

megváltozását.

10.5.3. Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, kivéve

- a) a 10.5.1. d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók;
- b) a 10.5.1. e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles;
- c) A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

10.5.5. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

10.5.6. Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

10.5.7. Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, illetve a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

10.5.8. Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak. A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

10.5.9. A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a 4.5. pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

10.5.10.A jelen pont vonatkozásában az Előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja a 4.5. pont szerinti értesítési módonként az alábbi időpontban kezdődik:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítés (értesítés postai vagy elektronikus levélben) esetén a kézbesítés napját követő napon,
- b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján történő értesítés esetén a második közzétételt követő napon.

## **11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

11.1. A szolgáltatás szünetelhet a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy az Előfizető kérésére, vagy mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

11.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a távközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – naptári hónaponként a 2 napot nem haladhatja meg. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg, és amelyről a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 11.1. pont alapján saját érdekkörébe eső okból vagy vis major miatt –a rendszeres karbantartás esetét kivéve – legalább 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít.

11.3. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig vagy a határozott idejű szerződés megszűnéséig tart. A szolgáltatás szünetelése alatt Előfizető az 1. sz. mellékletben meghatározott csökkentett előfizetési díj fizetésére kötelezett.

A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti. A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele az 1. sz. mellékletben a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

A szolgáltatást az Előfizető legfeljebb 6 hónapig szüneteltetheti. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

- 11.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles, ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

- 11.5. A Szolgáltató a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetésével összefüggésben az 1. sz. melléklet szerinti díjakat (csökkentett előfizetési díj, kikapcsolási díj, visszakapcsolási díj, kiszállási díj) jogosult felszámítani.

## **12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével,
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

- 12.2. Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 12.1. c) pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

- 12.3. A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti.

- 12.4. A Szolgáltatás korlátozása az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 64 kbps-ra történő lassítását, a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

- 12.5. Amennyiben az előfizető a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.
- 12.6. Az ÁSZF 12.1.b)-d) pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását – így más szolgáltatások (így különösen kábeltelevíziós szolgáltatás) igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul ne akadályozza vagy veszélyeztesse. A Szolgáltató nem köteles alkalmazni az e pontban foglaltakat, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.
- 12.7. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a 12.1. pont szerinti bármely korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha a korlátozás oka megszűnt, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.
- 12.8. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az 1. sz. mellékletben feltüntetett visszakapcsolási díjat számol fel.

### **13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

- 13.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik
- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
  - b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírássra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
  - d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
  - f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
  - g) a felek közös megegyezésével,
  - h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén.
- 13.1.1. A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.
- 13.1.2. Amennyiben az Előfizető a határozott idejű szerződést jogellenesen megszünteti, úgy a határozott időből még hátralévő időtartamra eső díj 80%-át köteles a Szolgáltatónak megfizetni.
- 13.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik
- a) valamelyik fél általi felmondással,
  - b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,

- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírássra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
  - d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
  - f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
  - g) a felek közös megegyezésével.
- 13.2.1. A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékaik megfizetésének kötelezettsége alól.
- 13.2.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.
- 13.3. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.
- 13.4. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha
- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
  - b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
  - c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
  - d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
  - e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 6. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.
- 13.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki.
- 13.5.1. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha
- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha
  - b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,



- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.
- 13.6. A Szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és
- a 13.4.a)–d) vagy 13.5. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
  - a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.
- 13.7. A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.
- 13.7.1. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell
- a felmondás indokát, és
  - a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
  - ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.
- 13.8. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 12. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.
- 13.9. A Szolgáltató általi felmondás esetén felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 12. pontja szerint korlátozhatja.
- 13.10. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

#### **14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

- 14.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az Előfizetők rendelkezésére áll az ÁSZF 2. pontja szerinti hibabejelentő és ügyfélszolgálat, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 2. pontja tartalmazza.

- 14.2. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgáltatátnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, telefonon, elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélkódját. A szolgáltató a telefonhálózaton elérhető hibabejelentő szolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani.
- 14.3. A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.
- 14.4. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgáltatátnál telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, telefonon, levélben, elektronikus levélben illetve egyéb elektronikus hírközlés útján tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek nem teljesítésére vonatkozik (hiba teljesítés).
- 14.5. Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha
- a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
  - a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
  - a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
  - az Előfizető az ÁSZF 7. sz. mellékletében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.
- 14.6. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül kijavítani.
- 14.7. Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor értesítette.
- 14.8. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a 14.3. pont szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.
- 14.9. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

- 14.10. A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:
- az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
  - az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
  - a hibajelenség leírását,
  - a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
  - a hiba okát,
  - a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
  - az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- 14.11. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:
- telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
  - a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.
- 14.12. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
- 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 jelen ÁSZF-ben meghatározott díjcsökkentést nyújt.
- 14.13. Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján az ÁSZF-ben meghatározott határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.
- 14.14. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.
- 14.15. Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az 1. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha
- a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,

- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
  - c) az Előfizető téves vagy megtévesztő, vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett.
- 14.16. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdí a helyszíni hibaelhárítást az 1. sz. mellékletben megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.
- 14.17. A hiba lehárítására nyitva álló határidőn belüli hibaelhárítás nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:
- a) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) 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, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
- 14.17.1. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.
- 14.17.2. Mentessül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.
- 14.18. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.
- 15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).**
- 15.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2. pontja tartalmazza.
- 15.2. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani.
- 15.3. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, a szolgáltatással kapcsolatban panasszal élhet.

- 15.4. Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 14. pontja szerint jár el.
- 15.5. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az 5. sz. mellékletben megjelöltek szerinti időtartamig megőrzi.
- 15.6. A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:
- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét;
  - b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát;
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását;
  - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit;
  - f) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- 15.7. A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal, nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézészt igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti azonnali ügyintézés esetén az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban, későbbi ügyintézés esetén a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül írásban. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.
- 15.8. Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.
- 15.9. Az előfizetői panasz elutasításáról szóló indokolt álláspontját a Szolgáltató az Előfizető részére legkésőbb a panasz benyújtását követő 15 napon belül megküldi.
- 15.10. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.
- 15.11. Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles.

- 15.12. 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 esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.
- 15.13. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.
- 15.14. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
- 15.15. Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat naptári évente legfeljebb két alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Nem egyéni Előfizetők részére vagy egyéni Előfizetőknek az éven belüli harmadik alkalomtól a Szolgáltató az adatok nyomtatott formában történő kiszolgáltatásért oldalanként az ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott adatkezelési és nyomtatási díjat számíthat fel. Ha az előfizetési díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az egyéni Előfizetőnek nyomtatott formában díjmentesen átadni.
- 15.16. Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató az átírást vagy a hibajavítást az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem végezte el.
- 15.17. Az átírás késedelmes teljesítése miatti kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 10. pontja, a szolgáltatás hibás teljesítése és a hibajavítás késedelme miatti kötbérre vonatkozó szabályokat és körülményeket az ÁSZF 14. pontja, megfizetésének módjait az ÁSZF 14. pontja tartalmazza.
- 15.18. Az Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelenheti be, mely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről, továbbá az igény elfogadásáról vagy elutasításáról.
- 15.19. Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.
- 15.20. A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 14. pontjában megjelölt esetekben.
- 15.21. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

- 15.22. Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.
- 15.23. Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.
- 15.24. A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.
- 15.25. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis maior okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. A kármegeelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.
- 15.26. Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.
- 15.27. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan szolgáltatásengedélyezésből, illetve jogellenes szolgáltatás-igénybevételből eredő károkért).
- 15.28. Egyik Fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, az adott Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan a háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véltlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.
- 16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

- 16.1. A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 14. pontja, az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.
- 16.2. Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő.
- 16.3. Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérrre nem jogosult.
- 16.4. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a 4. sz. melléklet szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.
- 16.5. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

## **17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

- 17.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.
- 17.2. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.
- 17.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, melynek költségei az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára, vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.
- 17.4. A szolgáltatás létesítésekor a Szolgáltató – díjmentesen – megkísérli az előfizetői számítógép konfigurálását, azonban amennyiben ez az előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.



- 17.5. A hálózatra történő csatlakozást követő további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató az 1. sz. melléklet szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.
- 17.6. Az Előfizető végberendezés hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a 4. sz. melléklet szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (1. sz. melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.
- 17.7. Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- 17.8. Szolgáltató jogosult a kábelmodem hálózati protokollját tetszőlegesen meghatározni, és azt bármikor módosítani.
- 18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás**
- 18.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 5. sz. melléklete szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.
- 18.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról – az Előfizető kérésére – köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.
- 18.3. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizető tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.
- 18.4. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.
- 18.5. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tulajdonosait, alkalmazottait és megbízottjait egyaránt terheli.
- 19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok**

- 19.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az 1. sz. mellékletek szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.
- 19.2. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az 1. sz. melléklet szerinti díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj.
- 19.3. Az előfizetői szolgáltatások havi díjfizetési gyakorisággal kerülnek kiszámlázásra. Előfizetési díj tárgyhónap 15. napjáig – munkaszüneti nap esetén az ezt követő munkanapon – esedékes.
- 19.4. Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 19.26. pontja tartalmazza.
- 19.5. A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.
- 19.6. A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.
- 19.7. Akciós kedvezmény lehet:
- a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése;
  - valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése;
  - valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása;
  - egyéb eseti kedvezmény(ek);
  - ajándéksorsolás;
  - az a)–e) pontok közül több lehetőség együttese.
- 19.8. Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.
- 19.9. A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.
- 19.10. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére nem a Szolgáltató hibája miatt felmondja a szerződést, vagy a Szolgáltató az Előfizető magatartására visszavezethető ok miatt az Előfizetői szerződést korlátozza vagy felmondja, akkor Előfizetőt az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.
- 19.11. A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha
- az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
  - az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

- 19.12. Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.
- 19.13. Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi előfizetői szerződés felmondása, szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésére jogosító időpontban egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjára visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak a Ptk. szerinti késedelmi kamatával együttesen.
- 19.14. A Szolgáltató általi és Előfizetőre hátrányos egyoldalú szerződésmódosítás esetén való eljárás szabályait az ÁSZF 10. pontja tartalmazza.
- 19.15. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a bekapcsolási, a kiegészítő létesítési díj előre, az egyéb egyszeri vagy forgalomtól függő díjak pedig utólag esedékesek.
- 19.16. Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:
- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában,
  - b) a Szolgáltató által biztosított vagy a Szatymaz és Vidéke Takarékszövetkezet bankfiókjában beszerzett Készpénz befizetési lapon Szolgáltató bankszámlájára történő készpénz befizetéssel,
  - c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyintézeti átutalás,
  - d) átutalási megbízás alapján az Előfizető átutalása.
- 19.17. A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapiig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgy hó 8-áig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnapi munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapi a következő munkanap.
- 19.18. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.
- 19.19. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

- 19.20. A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.
- 19.21. Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- 19.22. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt mértékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, utolsó napja az összeg visszafizetésének napja.
- 19.23. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.
- 19.24. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan.
- 19.25. Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték: ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő díjtartozás összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.
- 19.26. Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:
- 19.26.1. Adminisztrációs díj
- Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj.
- 19.26.2. Áthelyezési díj
- Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolat szükséges, a szolgáltató az Előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.
- 19.26.3. Átírási díj
- A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.
- 19.26.4. Belépési díj
- A szolgáltatás igénybevétele érdekében lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további díj megfizetésére köteles.
- 19.26.5. Csökkentett előfizetési díj
- Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege.

#### 19.26.6. Elállási díj

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja, köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

#### 19.26.7. Előfizetési díj (Internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetési díja)

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejjármási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.

Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

#### 19.26.8. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

#### 19.26.9. Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött (tértivevényes) ajánlott levél költsége és a fizetési felszólítás díja együttesen.

#### 19.26.10. Kiegészítő belépési díj

A szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

#### 19.26.11. Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató használati díj megfizetését írhatja elő.

#### 19.26.12. Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díjfizetési kötelezettség terheli. A kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj összege berendezésenként eltérő lehet.

#### 19.26.13. Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetel, kikapcsolási díj fizetendő.

#### 19.26.14. Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása stb.). Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére konfigurálja.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor.

#### 19.26.15. Konfigurálási díj

Az Előfizető végberendezésének az igényelt szolgáltatás igénybevehetőségéhez szükséges konfigurálás miatt fizetendő díj, amely – a kiépítést követő első konfigurálás vagy annak megkísérlése – kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

#### 19.26.16. Szolgáltatás-csomagmódosítási díj

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

#### 19.26.17. Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő.

#### 19.26.18. Vizsgálat díja

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

## 20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

20.1. A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a 4. sz. melléklet tartalmazza.

20.2. Az Előfizető a 4. sz. mellékletben megjelölt felügyeleti szervezetek közül az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának helye szerint illetékes szervezethez jogosult fordulni.

## 21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et és annak kivonatát az ügyfélszolgálatán, illetve – amennyiben van – internetes oldalán hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató ÁSZF-ét és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen az Előfizetői számára rendelkezésre bocsátja.

**1. sz. melléklet**  
**Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak**

**2010. január 1-jétől**

**Internet-hozzáférési csomagok tartalom-meghatározása és előfizetési díjai:**

Csomag neve	<b>StartNET csomag</b>
Hozzáférés típusa	kábelmodemes hozzáférés
A Csomagban foglalt email címek száma és a hozzá tartozó tárhely nagysága email címenként	1 db postafiók 50 MB tárterülettel
Maximális le/feltöltési sávszélesség az Ethernet kommunikációs felületet figyelembe véve	2048/128 Kbps 250 GB le- vagy feltöltési adatforgalom alatt 768/64 Kbps 250 GB le- vagy feltöltési adatforgalom felett
Garantált le/feltöltési sávszélesség az Ethernet kommunikációs felületet figyelembe véve	256/64 Kbps
Csatlakoztatható számítógépek száma	1 db
Havi előfizetési díj 25% ÁFA-val	3150 Ft/hó
Kábeltévé hálózat hozzáférési díja abban az esetben, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton nem vesz igénybe kábeltévé szolgáltatást	1500 Ft/hó
Csomagban foglalt IP címek száma és típusa	1 db dinamikusán változó publikus IP cím
A csomag igénybevételére vonatkozó korlátozások	A csomagra egyéni és nem egyéni (üzleti) előfizetők fizethetnek elő.

**1. sz. melléklet**  
**Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak**

**2010. január 1-jétől**

**Internet-hozzáférési csomagok tartalom-meghatározása és előfizetési díjai:**

<b>SzuperNET kábelnet csomag</b>	<b>Csomag neve</b>	<b>SzuperNET csomag</b>
	<b>Hozzáférés típusa</b>	kábelmodemes hozzáférés
	<b>A Csomagban foglalt email címek száma és a hozzá tartozó tárhely nagysága email címenként</b>	1 db postafiók 50 MB tárterülettel
	<b>Maximális le/feltöltési sávszélesség az Ethernet kommunikációs felületet figyelembe véve</b>	5000/512 Kbps 250 GB le- vagy feltöltési adatforgalom alatt 256/64 Kbps 250 GB le- vagy feltöltési adatforgalom felett
	<b>Garantált le/feltöltési sávszélesség az Ethernet kommunikációs felületet figyelembe véve</b>	1000/128 Kbps
	<b>Csatlakoztatható számítógépek száma</b>	1 db
	<b>Havi előfizetési díj 25% ÁFA-val</b>	4200 Ft/hó
	<b>Kábeltévé hálózat hozzáférési díja abban az esetben, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton nem vesz igénybe kábeltévé szolgáltatást</b>	1500 Ft/hó
	<b>Csomagban foglalt IP címek száma és típusa</b>	1 db dinamikusan változó publikus IP cím
	<b>A csomag igénybevételére vonatkozó korlátozások</b>	A csomagra egyéni és nem egyéni (üzleti) előfizetők fizethetnek elő.



**1. sz. melléklet**  
**Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak**  
**2010. január 1-jétől**

**Internet-hozzáférési csomagok tartalom-meghatározása és előfizetési díjai:**

<b>HiperNET kábelnet csomag</b>	<b>Csomag neve</b>	<b>HiperNET csomag</b>
	<b>Hozzáférés típusa</b>	kábelmodemes hozzáférés
	<b>A Csomagban foglalt email címek száma és a hozzá tartozó tárhely nagysága email címenként</b>	5 db postafiók 50 MB tárterülettel
	<b>Maximális le/feltöltési sávszélesség az Ethernet kommunikációs felületet figyelembe véve</b>	10000/1000 Kbps 250 GB le- vagy feltöltési adatforgalom alatt 256/64 Kbps 250 GB le- vagy feltöltési adatforgalom felett
	<b>Garantált le/feltöltési sávszélesség az Ethernet kommunikációs felületet figyelembe véve</b>	2000/192 Kbps
	<b>Csatlakoztatható számítógépek száma</b>	1 db
	<b>Havi előfizetési díj 25% ÁFA-val</b>	6800 Ft/hó
	<b>Kábeltévé hálózat hozzáférési díja abban az esetben, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton nem vesz igénybe kábeltévé szolgáltatást</b>	1500 Ft/hó
	<b>Csomagban foglalt IP címek száma és típusa</b>	1 db dinamikusan változó publikus IP cím
	<b>A csomag igénybevételére vonatkozó korlátozások</b>	A csomagra egyéni és nem egyéni (üzleti) előfizetők fizethetnek elő.

**1. sz. melléklet**  
**Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak**  
**2010. január 1-jétől**

**Internet-hozzáférési csomagok tartalom-meghatározása és előfizetési díjai:**

<b>ExtraNET kábelnet csomag</b>	<b>Csomag neve</b>	<b>ExtraNET csomag</b>
	<b>Hozzáférés típusa</b>	kábelmodemes hozzáférés
	<b>A Csomagban foglalt email címek száma és a hozzá tartozó tárhely nagysága email címenként</b>	5 db postafiók 50 MB tárterülettel
	<b>Maximális le/feltöltési sávszélesség az Ethernet kommunikációs felületet figyelembe véve</b>	20000/2000 Kbps 250 GB le- vagy feltöltési adatforgalom alatt 256/64 Kbps 250 GB le- vagy feltöltési adatforgalom felett
	<b>Garantált le/feltöltési sávszélesség az Ethernet kommunikációs felületet figyelembe véve</b>	3000/256 Kbps
	<b>Csatlakoztatható számítógépek száma</b>	1 db
	<b>Havi előfizetési díj 25% ÁFA-val</b>	8350 Ft/hó
	<b>Kábeltévé hálózat hozzáférési díja abban az esetben, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton nem vesz igénybe kábeltévé szolgáltatást</b>	1500 Ft/hó
	<b>Csomagban foglalt IP címek száma és típusa</b>	1 db dinamikusan változó publikus IP cím
	<b>A csomag igénybevételére vonatkozó korlátozások</b>	A csomagra egyéni és nem egyéni (üzleti) előfizetők fizethetnek elő.

**1. sz. melléklet**  
**Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak**

**2010. január 1-jétől**

**Kiegészítő szolgáltatások és díjai**

Plusz email cím (A csomagban foglalt darabszám feletti email cím)	250 Ft/db
Fix IP cím díja	1500 Ft/hó

**Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések:**

Adminisztrációs díj	20 Ft/oldal
Áthelyezési díj	6000 Ft/alkalom
Átírási díj	1000 Ft/alkalom
Belépési díj	30000 Ft
Csökkentett előfizetési díj	2000 Ft
Elállási díj	0 Ft
Expressz kiszállási díj	2000 Ft/alkalom
Fizetési felszólítás díja	500 Ft/db
Kiegészítő belépési díj	egyedi díjkalkuláció szerint
Kihelyezett hírközlési berendezés (modem) megtérítési díja	10000 Ft/db
Kikapcsolási díj	0 Ft/alkalom
Kiszállási díj	1000 Ft/alkalom
Konfigurálási díj	1000 Ft/alkalom
Szolgáltatás-csomagmódosítási díj	1000 Ft/alkalom
Visszakapcsolási díj	1500 Ft/alkalom
Vizsgálati díj	2000 Ft/alkalom és a mindenkor hatósági díj

**2. sz. melléklet**  
**Igénybejelentés**  
**előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez**

**Az igénylő adatai:**

(Kiskorú igénylőnél a törvényes képviselő adatai is)

Név (lánykori név)	
Születési hely, idő/Cégszám	
Anyja neve/Képviselő neve	
Lakóhely, tartózkodási hely/Székhely	
Előfizetői hozzáférési pont helye	
Azonosító okmány típus/Adószám	
Számlázási cím	
Telefonszám:	
Bankszámlaszám*	
Előfizető jellege	egyéni                      nem egyéni
Igénybevétel jogcíme	tulajdonos              bérlő              albérlő              hozzátartozó

A csatlakoztatni kívánt vevőberendezések száma: ..... db

Kért létesítési időpont: 20.....

A normál feltételektől eltérő kiviteli igény: .....

**Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata:**

Ezennel visszavonhatatlanul hozzájárulok, hogy a Szolgáltató a fent megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon az Igénylő kérésére az előfizetői hozzáférési pontot jelen igénybejelentés és az érvényes Általános Szolgáltatási Feltételek szerinti feltételekkel kiépítse.

Kelt: ....., 20.....

.....

az ingatlan tulajdonosa

.....

igénylő

Az igénybejelentő lapot átvettem, annak teljesíthetőségéről .....-ig nyilatkozom.

Kelt: ....., 20.....

.....

Szolgáltató

\* Csak banki úton történő fizetésnél töltendő ki.

### 3. sz. melléklet Egyedi előfizetői szerződés

Ügyfélkód: \_\_\_\_\_

#### **ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS** **amely határozatlan időre jött létre**

**egyrésztől****másrészt**

	Előfizető adatai	Számlafizető adatai	Szolgáltató adatai
Név:	.....	.....	Név: SZÉLMALOM KÁBELTÉVÉ Zrt.
Születési név:	.....	.....	Adószám: 13332323-2-06
Anyja neve:	.....	.....	Bankszámlaszám: SZATYMAZ ÉS VIDÉKE TAKARÉKSZÖV.
Születési helye:	.....	.....	57100010-15362113
Születési ideje:	.....	.....	Telefon: 06-62-463-444
Szem.ig.szám:	.....	.....	Fax: 06-62-463-444
Cím:	.....	.....	Székhely: 6791 SZEGED-KISKUNDOROZSMA SZÉKSÓSI ÚT 12.

**között az alábbiak szerint****Igényelt szolgáltatás***[Szolgáltatás megnevezése és havi díja]\**

\*A havidíj szerződéskötéskor. A változtatás jogát fenntartjuk!

**Díjfizetés módja és gyakorisága**

Banki úton történő fizetéssel, havonta

**Belépési díj összege:** ..... Ft

Előfizető jelen Előfizetői szerződés aláírásával az Általános Szerződési Feltételekben valamint annak mellékleteiben foglaltakat elfogadja, és elismeri, hogy a szolgáltatásra vonatkozó díjszabást és egyéb feltételeket megismerte. Előfizető aláírásával hozzájárul, hogy Szolgáltató az Országos Személyi Adat- és Lakcímnnyilvántartó Hivataltól szükség esetén személyi adatait megkérje. Jelen hozzájárulás egyben engedélynek tekintendő arra az esetre is, ha az Előfizető egyébként a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. Tv. 2. § (1) bekezdése értelmében adatai kiadását letiltotta.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és annak mellékleteiben foglaltakat Szolgáltató a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően, egyoldalúan is jogosult módosítani, mely módosítás hatályba lépése előtt előfizetőt a jogszabályokban foglaltak szerint értesíti.

Jelen szerződés aláírásával Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató Előfizető személyes adatait Szolgáltató Adatkezelési szabályzatában, valamint a jelen szerződésben tett nyilatkozatában foglaltak szerint kezelje.

**Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje:**

Az Általános Szerződési Feltételek kivonatában szerepel.

**Hibabejelentő és Ügyfélszolgálat elérhetősége, nyitvatartási rendje:**

6791 Szeged-Kiskundorozsma, Széksósi út 12. (Telefon/Fax: 06-62-463-444 vagy 06-40-823-444)

Honlap: www.szelmalomktv.hu Email: [ugyfelszolgalat@szelmalomktv.hu](mailto:ugyfelszolgalat@szelmalomktv.hu)

Nyitva tartás: hétfőn és szerdán 8-16 óráig, kedden 8-18 óráig, csütörtökön: 8-20 óráig, pénteken 8-16 óráig

**Az Általános Szerződési Feltételekre vonatkozó tájékoztatás:**

- Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek (továbbiakban ÁSZF) teljes szövege megtekinthető ügyfélszolgálati irodánkban és a [www.szelmalomktv.hu](http://www.szelmalomktv.hu) weboldalon.
- Az ÁSZF kivonata a szerződés elválaszthatatlan részét képezi.
- Az ÁSZF kivonata tartalmazza a szerződés megszűnésének feltételeit (ÁSZF 13. pont), valamint az ÁSZF 11-12. pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit.
- A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 16. pontja tartalmazza.
- A hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai az ÁSZF kivonatában találhatóak meg (ÁSZF 14-15. pont). A hibabejelentések és ügyfélpanaszok, számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.
- A szerződésmódosítás feltételeit, az előfizető jogait szerződésmódosítás esetére az ÁSZF kivonata tartalmazza. (ÁSZF 10. pont)
- Jogvita esetén az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni. A hatáskörrel rendelkező hatóságok megnevezését, elérhetőségüket az ÁSZF 4. számú mellékletében tüntettük fel.
- Ha a természetes személy előfizető korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződés mellékletében a törvényes képviselő adatait is fel kell tüntetni.

**Szerződésmódosítás díjmódosítás esetén:**

A szerződésmódosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül. Amennyiben az Előfizető a módosításokat nem fogadja el, úgy Szolgáltató jogosult az illetékes bíróságtól kérni a szerződés módosításának kimondását. Szolgáltató a szerződés módosításáról szóló értesítésében köteles felhívni előfizető figyelmét a jelen pontban foglalt észrevétel-tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményére.

Előfizető kijelenti, hogy a szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési feltételek adatkezelési szabályzatát (ÁSZF 5. melléklete) teljes körűen megismerte, s a benne foglalt rendelkezéseket magára nézve kötelező erejűként elfogadja.

Az adatkezeléssel kapcsolatos megjegyzések, illetve esetleges módosítások:

**Nyilatkozat a személyes adatok felhasználásáról:**

Az előfizető ismeri és elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei 5. mellékletét képező Adatkezelési Szabályzatában foglaltakat, hogy a szolgáltató személyes illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységnek megvalósítása céljából felhasználja.

Hozzájárulok ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint saját, direktmarketing céljából kezelje.	Igen/Nem
Hozzájárulok ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat idegen célú üzletszerzés céljából kezelje.	Igen/Nem
Hozzájárulok ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint saját, direktmarketing céljából harmadik személy részére átadja.	Igen/Nem
Hozzájárulok ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat elektronikus címtárban való megjelentetés céljából kezelje.	Igen/Nem

## Kivonat az Általános Szerződési Feltételekből

A szolgáltatások díjainak meghatározása az ÁSZF 19. pontjában, mértékük az ÁSZF 1. számú mellékletében található. A kedvezmények az ÁSZF 19. pontjában, a minőségi célértékek az ÁSZF 8. pontjában, illetve 7. számú mellékletében kerültek meghatározásra.

### 5. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás

### 6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

A Szolgáltató ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatásai csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe. Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből, az Általános Szerződési Feltételekből, valamint az egyedi Előfizetői szerződésből áll.

Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) minden esetben írásban kell megtenni. Az igénybejelentés céljára a 2. számú melléklet szerinti Igénybejelentés nyomtatvány kerül alkalmazásra.

Amennyiben Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésére képes, írásban megteszi az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát. Az előfizetői szerződés akkor érvényes, ha azt írásban kötötték, és a kitöltött szerződést az Előfizető és a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított kábelmodem esetén a szolgáltatás átadási pont a kábelmodem Internet kimeneti pontján értendő.

### 7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vállalt idő (célérték)

Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

### 9. Az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

Az előfizetői jogviszony akkor jön létre, amikor az előfizetői szerződés mindkét fél által aláírva visszaérkezik a Szolgáltató székhelyére/ügyfélszolgálatára vagy azt mindkét fél általi aláírását követően a Szolgáltató képviselője átveszi az Előfizetőtől.

Az előfizetők a szolgáltatásokat határozatlan vagy határozott idejű szerződés megkötésével vehetik igénybe. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat.

10.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen történhet.

10.2. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezéssel történő módosítására az alábbi esetekben kerülhet sor: átírás; áthelyezés; Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(oka)t

10.3. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor: az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik; az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát; az Előfizető valamely a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

10.5.1. Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha: a távközlési hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és Internet-hozzáférési szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybevételeinek feltételét kívánja változtatni; az általa szolgáltatott csomagokban lévő tartalmat kívánja változtatni az előfizetői igényeket felmérő piackutatás, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján; az ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni; jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

- 10.5.2. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett csomag tartalma és jellege alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközlött) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve a szolgáltatáshoz szükséges hálózat díjai, üzemeltetési, működési költségek; a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei; csomagválaszték módosítása; jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.
- 10.5.3. Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, kivéve a 10.5.1. d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók; a 10.5.1. e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles; A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.
- 10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.
- 10.5.5. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.
- 10.5.6. Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.
- 10.5.7. Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, illetve a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.
- 10.5.8. Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak. A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.
- 10.5.9. A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a 4.5. pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.
- 10.5.10. A jelen pont vonatkozásában az Előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja a 4.5. pont szerinti értesítési módonként az alábbi időpontban kezdődik: az előfizető közvetlen, írásbeli értesítés (értesítés postai vagy elektronikus levélben) esetén a kézbesítés napját követő napon; az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján történő értesítés esetén a második közzétételt követő napon.
- 11.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a távközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés naptári hónaponként a 2 napot nem haladhatja meg. Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 11.1. pont alapján legalább 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.



- 11.3. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. A szolgáltatás szünetelése alatt Előfizető az 1. sz. mellékletben meghatározott csökkentett előfizetési díj fizetésére kötelezett. A szolgáltatást az Előfizető legfeljebb 6 hónapig szüneteltetheti. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.
- 11.4. Ha a szolgáltatás mindkét félén kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles, ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés. A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.
- 11.5. A Szolgáltató a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetésével összefüggésben az 1. sz. melléklet szerinti díjakat (csökkentett előfizetési díj, kikapcsolási díj, visszakapcsolási díj, kiszállási díj) jogosult felszámítani.
- 12.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult: az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését; az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását; az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.
- 12.4. A Szolgáltatás korlátozása az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 64 kbps-ra történő lassítását, a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.
- 13.2.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.
- 13.3. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.
- 13.4. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha: az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg; az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze; az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti; az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja; az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 6. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.
- 13.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha: a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot; az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott

- további díjakat folyamatosan megfizeti; az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.
- 13.6. A Szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és: a 13.4.a)-d) vagy 13.5. pontban foglalt feltételek teljesültek; a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.
- 13.7. A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell: a felmondás indokát; a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját; ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.
- 13.9. A Szolgáltató általi felmondás esetén felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 12. pontja szerint korlátozhatja.
- 13.10. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.
- 14.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az Előfizetők rendelkezésére áll az ÁSZF 2. pontja szerinti hibabejelentő és ügyfélszolgálat, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 2. pontja tartalmazza.
- 14.17. A hiba lehárítására nyitva álló határidőn belüli hibaelhárítás nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles: ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg; ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
- 15.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2. pontja tartalmazza.
- 15.8. A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal, nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézészt igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti azonnali ügyintézés esetén az Előfizető igénye szerint szóban vagy írásban, későbbi ügyintézés esetén a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül írásban.
- 15.10. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtarozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.
- 15.12. 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.
- 16.1. A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 14. pontja, az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.
- 16.4. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a 4. sz. melléklet szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.
- 16.5. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.
- 17.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.
- 17.8. Szolgáltató jogosult a kábelmodem hálózati protokollját tetszőlegesen meghatározni, és azt bármikor módosítani.
- 18.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 5. sz. melléklete szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.
- 19.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az 1. sz. mellékletek szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.
- 19.2. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az 1. sz. melléklet szerinti díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj.
- 19.3. Az előfizetői szolgáltatások havi díjfizetési gyakorisággal kerülnek kiszámlázásra. Előfizetési díj tárgyhónap 15. napjáig – munkaszüneti nap esetén az ezt követő munkanapon – esedékes.
- 19.4. Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 19.26. pontja tartalmazza.
- 19.6. Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet: készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában; a Szolgáltató által biztosított vagy a Szatymaz és Vidéke Takarékszövetkezet bankfiókjában beszerzett Készpénz befizetési lapon Szolgáltató bankszámlájára történő készpénz befizetéssel; csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyi átutalás; átutalási megbízás alapján az Előfizető átutalása.
20. Az általános szerződési feltételek elérhetősége
- A Szolgáltató az ÁSZF-et és annak kivonatát az ügyfélszolgálatán, illetve – amennyiben van - internetes oldalán hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató ÁSZF-ét és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen az Előfizetői számára rendelkezésre bocsátja.

### **Felügyeleti szervek:**

#### Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25., Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75., Telefon: 1-457-7100, Telefax: 1-356-5520

Területileg illetékes iroda címe:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság

6721 Szeged, Csongrádi sugárút 15. Telefon: (62) 568-300, Fax: (62) 568-368

Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6721 Szeged, Török utca 8. Tel: (62) 420931, Fax: (62) 425335

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6. Tel: (1) 459-48-00

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

Szeged Megyei Jogú Város Jegyzője

6720 Szeged, Széchenyi tér 10. Telefon (62) 564131

A kivonatban a bekezdések sorszáma megegyezik az Általános Szerződési Feltételek megfelelő bekezdéseinek sorszámaival.

Előfizető aláírása	Számlafizető aláírása
Szolgáltató aláírása	Kelt:

**4. sz. melléklet**  
**Az Előfizető felszólamlási lehetőségei**  
**a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

**Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

**1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez:**

**Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala**

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.

Telefon: 1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

Területileg illetékes iroda címe:

**Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság**

6721 Szeged, Csongrádi sugárút 15.

Telefon: (62) 568-300, Fax: (62) 568-368

**2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:**

**Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

6721 Szeged, Török utca 8. Tel: (62) 420931, Fax: (62) 425335

**Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**

1088 Budapest, József krt. 6. Tel: (1) 459-48-00

**3. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:**

**Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

**4. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**

**Szeged Megyei Jogú Város Jegyzője**

6720 Szeged, Széchenyi tér 10.

Telefon: (62) 564-131

## 5. sz. melléklet Adatkezelési Szabályzat

### Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

#### 1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

- 1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:
  - a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
  - b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
  - c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama,
  - d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
  - e) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
  - f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
  - g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
  - h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.
- 1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:
  - a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
  - b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
  - c) a hibajelenség leírását,
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
  - f) a hiba okát,
  - g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
  - h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.
- 1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a

Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

- 1.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalomismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

## **2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja**

- 2.1. Az 1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, az 1.1. d)–h) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. f) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

- 2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

- 2.3. A Szolgáltató a 3.1. pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles

- a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,
- b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig

megőrizni.

- 2.4. A Szolgáltató a 3.1. pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából – legfeljebb három évig – kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által tiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.





- 3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.
- 3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.
- 3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

#### **4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga**

- 4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.
- 4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:
  - a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
  - b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal.
- 4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.
- 4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

#### **5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai**

- 5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.
- 5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

#### **5. Az adatvédelmi felelős**

- 5.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Ballai Ferenc

beosztása: igazgatósági tag

elérhetősége: 6791 Szeged–Kiskundorozsma, Széksósi út 12. Telefon: (62) 463-444

- 5.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,

b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgy feltételeit,

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

## **6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek**

### **Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek (AUP – Acceptable Use Policy)**

#### **1. A hálózathasználati irányelvek szerepe**

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények.

Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja, azáltal, hogy védi a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását.

A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartott [abuse@<szolgáltató>.hu](mailto:abuse@<szolgáltató>.hu) e-mail címen.

A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

#### **2. A hálózathasználati irányelvek alapelve**

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

#### **3. Általános hálózathasználati irányelvek**

- 3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.
- 3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.
- 3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

- 3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, weblap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.
- 3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő tevékenység céljából használni.
- 3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.
- 3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.  
Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.  
Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.
- 3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
- 3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
- 3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
- 3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.
- 3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.  
Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).  
A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.  
Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

- 4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).
- 4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.
- 4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.
- 4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

- 4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani „hólabda” levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
- 4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
- 4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

## 5. A kapcsolattartás irányelvei

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy „contact” személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét („contact” információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A „contact” információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

## 6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

## 7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (ez az ÁSZF, valamint egy weboldal) elérhető lesz.

**7. sz. melléklet:  
A szolgáltatás minőségi mutatói**

**Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei**

Minőségi mutató megnevezése <sup>1</sup>	A szolgáltatás szintje	
	Megfelelő (célérték)	Nem elfogadható (minimálérték)
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95 %	90 %
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	85 %	80 %
Garantált (átlagosan elvárható) le / feltöltési sebesség	előfizetett internet csomag szerint	előfizetett internet csomag szerint

**Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése**

**Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje.**

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

Kizárt esetek különösen:

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

**Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje.**

<sup>1</sup> Az NHH által 2005.05.18-án kibocsátott, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004.(XII.22.) Korm. rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez kibocsátott Kézikönyv 4.2. pontja szerinti minőségi mutató leírások sorszáma szerint.

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

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

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

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

**A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.**

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

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

Kizárt esetek különösen:

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

**A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség: Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80%-ában garantál.**

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell végezni. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálati szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.)