

# **BÓLY VÁROS ÖNKORMÁNYZATA**

## **INTERNET HOZZÁFÉRÉSI (ELÉRÉSI) SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓAN**

### **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (TOVÁBBIAKBAN: ÁSZF)**

**KÉSZÍTÉS IDŐPONTJA: 2006. NOVEMBER 24.**

**UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS DÁTUMA: 2017. OKTÓBER 24.**

**UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS HATÁLYBA LÉPÉSE: 2017. NOVEMBER 25.**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. Általános adatok, elérhetőség.....</b>	<b>6</b>
1.1 A Szolgáltató neve és címe .....	6
1.2 a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	6
1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	6
1.4 a szolgáltató internetes honlapjának címe.....	6
1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	6
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....</b>	<b>6</b>
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	6
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	8
2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	9
2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	10
2.5 Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	11
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....</b>	<b>11</b>
3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása .....	11
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	12
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	12
3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	12
3.5 A Szolgáltató felelőségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	12
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....</b>	<b>12</b>
4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei .....	12
4.2 Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	13
4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	13
4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	13

<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....</b>	<b>14</b>
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	14
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai .....	15
5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	16
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....</b>	<b>17</b>
6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás ..	17
6.1.1 A hibabejelentések elintézési rendje, hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő	17
6.1.2 A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata.....	18
6.1.3 Hibabejelentés nyilvántartásba vétele.....	18
6.1.4 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban .....	19
6.2 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	19
6.2.1 Késedelmes, vagy hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér.....	19
6.2.2 A kötbér mértéke .....	20
6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	20
6.3.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése .....	20
6.3.2 Panasz, bejelentés .....	20
6.3.3 Panasz, bejelentés nyilvántartásba vétele .....	21
6.3.4 Díjreklamáció .....	21
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	22
6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	23
6.6 Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .....	23
<b>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:.....</b>	<b>24</b>
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybeviteléhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	24
7.1.1 A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak .....	24
7.1.1.1 Egyszeri díjak.....	24
7.1.1.2 Eseti díjak.....	25
7.1.1.3 Havi előfizetési díj .....	27
7.1.1.4 Szüneteltetési díj .....	28

7.1.1.5	Díjsomag.....	28
7.1.1.6	Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések .....	28
7.1.1.7	A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek.....	29
7.2	A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	30
7.3	A kártérítési eljárás szabályai.....	31
7.4	Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai ...	32
<b>8.</b>	<b>A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....</b>	<b>33</b>
8.1	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	33
8.2	Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	33
8.3	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	33
<b>9.</b>	<b>Az előfizetői szerződés időtartama .....</b>	<b>34</b>
<b>10.</b>	<b>Adatkezelés, adatbiztonság.....</b>	<b>36</b>
10.1	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	36
10.1.1	A kezelt adatok fajtái.....	36
10.1.2	A személyes adatok tárolásának időtartama és módja.....	37
10.1.3	Személyes adatok továbbításának esetei .....	37
10.2	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	38
<b>11.</b>	<b>Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok) .....</b>	<b>39</b>
<b>12.</b>	<b>Az előfizetői szerződés módosításának és megszüntetésének esetei és feltételei.....</b>	<b>39</b>
12.1	A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok .....	39
12.1.1	Szerződésmódosítás közös megegyezéssel.....	39
12.1.2	Egyoldalú szerződésmódosítás .....	40
12.1.3	Az Előfizetők értesítése .....	42
12.1.4	Díjmódosítás.....	42
12.2	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	43

12.2.1	Átírás általános szabályai .....	43
12.2.2	Átírás üzleti Előfizető esetén .....	44
12.2.3	Áthelyezés.....	44
12.2.4	Csomagváltás az Előfizető kérelmére.....	45
12.3	A Szolgáltató általi szerződésmegszakításának esetei, feltételei .....	45
12.4	Az Előfizető általi szerződésmegszakításának esetei, feltételei.....	47
12.5	Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	48
12.5.1	Előfizető elállása.....	49
12.5.2	Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén .....	49
12.5.3	A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	49
12.5.4	Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése .....	50
<b>13.</b>	<b>Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei ..</b>	<b>50</b>
13.1	Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	50
13.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	50
13.3	A végrendelkezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	51
13.4	Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	51
<b>14.</b>	<b>A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....</b>	<b>52</b>
<b>15.</b>	<b>Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása .....</b>	<b>52</b>
<b>16.</b>	<b>Mellékletek.....</b>	<b>52</b>
1. sz. melléklet	Díjcsomagok választéka .....	53
2. sz. melléklet	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	54
3. sz. melléklet	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	55
4. sz. melléklet	Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei .....	56
5. sz. melléklet	Az ISZT által támogatott hálózathasználati irányelvek .....	61
6. sz. melléklet	Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat.....	65

## 1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve, címe: Bóly Város Önkormányzata (7754 Bóly, Rákóczi Ferenc utca 3.)

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

Cím: 7754 Bóly, Rákóczi Ferenc utca 3.

Telefon: +36 (69) 869-900, +36 (80) 180-069

Fax: +36 (69) 869-900

E-mail: [hiba@boly.hu](mailto:hiba@boly.hu)

Nyitvatartási idő:

Hétfő: 8.00 – 12.00 13.00-16.00

Kedd: 8.00 – 12.00 13.00-16.00

Szerda: 8.00 – 12.00 13.00-16.00

Csütörtök: 8.00 – 12.00 13.00-16.00

Péntek: 8.00 – 12.00

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Cím: 7754 Bóly, Rákóczi Ferenc utca 3.

Telefon: +36 (69) 869-900, +36 (80) 180-069

Fax: +36 (69) 869-900

E-mail: [hiba@boly.hu](mailto:hiba@boly.hu)

Nyitvatartási idő:

Hétfő: 8.00 – 12.00 13.00-16.00

Kedd: 8.00 – 12.00 13.00-16.00

Szerda: 8.00 – 12.00 13.00-16.00

Csütörtök: 8.00 – 12.00 13.00-16.00

Péntek: 8.00 – 12.00

A Szolgáltató ügyfélszolgálati időben élőhangos azt követően és hétvégén üzenetrögzítő hibabejelentőt működtet.

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe: <http://www.boly.hu/optika>

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége: ügyfélszolgálati irodában (7754 Bóly, Rákóczi Ferenc utca 3.) és <http://www.boly.hu/optika>

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és a jelen ÁSZF-ből áll.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei:

A kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésre is alkalmazni kell a 2.1 alpontjainak rendelkezéseit.

Az előfizetői szerződés alanyai:

a) a Szolgáltató.

b) az egyéni előfizető – az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,

c) egyéni előfizetői szerződést kötő kis,- és középvállalkozások – a kis,- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvénynek megfelelően ekként meghatározottak.

d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenysége keretében veszi igénybe a szolgáltatást.

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

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciatáblájában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
- d) az igényt nem teljesíti.

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

A c) pontban foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

2.1.2. Az előfizetői szerződés

- jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés a 2.1.2 pont szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül egyedi előfizetői szerződést ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

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

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

A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:

2.2.1.

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, illetve székhelye, értesítési címe és telefonszáma, előfizetési szándékára vonatkozó nyilatkozata,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, vagy cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma,
- c) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan jogszerű használati jogáról,
- d) az igénylő előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozata,

- e) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a) – c) pont szerinti adatai,
  - f) igényelt programcsomag,
  - g) igénylő hozzájárulása a 2.2.1. pont szerinti adatai kezeléséhez,
  - h) az igénybejelentés helye és időpontja, írásbeli igénybejelentés esetén az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása.
- 2.2.2. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő, igazolt módon történő megjelölésével (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján) felhívja az igénylőt. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.
- 2.2.3. Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a magántulajdonú ingatlan vonatkozásában.
- 2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai
- A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az igénylő ingatlanáig kiépített optikai hálózat (FTTH – fiber to the home), amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében megjelölt településen vehetők igénybe.
- Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az igénylő által megjelölt hozzáférési ponton elérhető-e az igényelt szolgáltatás, az igénylő a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat.
- Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított helyiségben elhelyezi, (védőcső, kábelcsatorna) vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti. A Szolgáltató – alapesetként – egy ingatlanban csak egy előfizetői hozzáférési pontot létesít.
- Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot.
- A szolgáltatás igénybevételéhez optikai végberendezés szükséges. Szolgáltató kizárólagos tulajdonában áll. Az optikai végberendezés az előfizetői szerződésben meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át.
- A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha
- a) az Előfizetőnek internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
  - b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
  - c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak.
- Amennyiben a Szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az igénylőt a hiánytalan igénybejelentés

kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül értesíti. Az értesítést követően az igénylő igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

A szolgáltatás rendelkezésre állása:

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:

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

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető.

Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

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

A 2.1.1 a) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

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

A felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által a 2.1.1 b)-c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben e pont meghatározott, vagy e pont szerinti felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által a 2.1.1 b)-c) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig az e pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

Ha a szolgáltató az e pontban meghatározott, vagy az e pont szerinti felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által a 2.1.1 b)-c) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az

előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

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

- 2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei: **nem releváns**

### 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

- 3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása:

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján internet hozzáférési szolgáltatást nyújt, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. szerint. Az egyes csomagok díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Az Előfizető végberendezésével összeköttetést létesít a Szolgáltató switch-elt IP hálózatán keresztül a Szolgáltató szerverével, annak IP adatátviteli protokollt biztosító portján keresztül. A Szolgáltató a lakossági csomagban előfizetőt dinamikusan változó egyedi publikus IP címmel, míg az üzleti csomagban fix egyedi IP címmel látja el.

Az Előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a választott szolgáltatás-csomagban meghatározott számú és (Mbyte-ban meghatározott) méretű e-mail postafiók, valamint FTP és WEB tárhely elérhetőséget. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az Előfizető igényei szerint állapítja meg.

Az Előfizető köteles az általa biztosított végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított végberendezések által okozott vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. A Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal az Előfizetőnek a Szolgáltató által biztosított FTP tárhelyén tárolt adatok tartalmáért.

Az előfizetőnek rendelkezni kell Internet használatra alkalmas berendezéssel, valamint olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat, és az operációs rendszert.

A szolgáltatás előfeltétele a hálózati kapcsolat megléte vagy kiépítése. A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltató hálózatához csatlakozott előfizetői végponttal, melynek kiépítésére külön szerződést köt.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére – előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről. Az előfizető hardverében keletkezett károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az Internet szolgáltatás optimális használatához szükséges hardver és szoftver igényekről a szolgáltató az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésekor tájékoztatja.

A garantált le- és feltöltési sebesség: a le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál.

Műszaki, technikai feltételek

A szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határa az internet hozzáférési szolgáltatás esetén az optikai végberendezés kimenete. A szolgáltató előfizetésenként egy darab digitális porton biztosítja az internet hozzáférést. A szolgáltatáshoz díjsomagonként különböző nagyságú FTP, WEB tárhelyek, valamint e-mail postafiók kapcsolódnak.

- 3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségével földrajzi területe:  
A szolgáltatást az Előfizető az ÁSZF 2. sz. mellékletében tételesen felsorolt földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe.
- 3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás: nem releváns
- 3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e:  
A Szolgáltatás egyetem szolgáltatásnak minősül.
- 3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont:  
Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelye keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a hálózatokon nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.  
A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, az Előfizető egyedi kéréseit (nyomvonal, faláttörés, stb.) ha az megvalósítható, - a szolgáltatás későbbi karbantartására is tekintettel – figyelembe kell venni.

#### **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

- 4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.

A Szolgáltató szavatolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben foglalt szolgáltatás minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Kivételesen a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű hozzáférés esetén adott földrajzi terület vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő hozzáférés esetén tehet.

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:

- a) a fejállomáson folyamatosan és méréssel legalább félévente,
- b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- c) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függő méréssel.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

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

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

Azon esetben, ha a Szolgáltató az ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy osztja el az internet hozzáférést,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.3. pont tartalmazza.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:

4.4.1. Az előfizető a hálózathoz csak a belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező Internet használatra alkalmas berendezést csatlakoztathat, amelyeknek egyben meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, valamint rendelkeznie szükséges olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat, és az operációs rendszert.

Minden előfizetői végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse

- a) a felhasználó és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül;
- b) az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A készüléket az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A készüléknek alkalmasnak kell lennie:

- a) távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakoztatásra;
  - b) arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében,
  - c) a felhasználó és az Előfizető személyes adatainak és a magánélethez fűződő jogainak védelmére;
  - d) a visszaélések megakadályozására;
- 4.4.2. a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre
- 4.4.3. A 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 üzemem kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított végberendezések az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az Előfizetői Szerződés feltételeinek megfeleljenek. Az Előfizető elfogadja, hogy az általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag az Előfizető felelős, függetlenül ezen távközlő berendezések tulajdonjogától illetve fizikai elhelyezkedésétől.
- 4.4.4. A készülék behangolása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes behangolás kivételével – az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további behangolásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el.

## **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése**

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei.**

A szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői, vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok (vis maior) következtében, vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

#### **5.1.1. A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást – akár egyéni, akár üzleti Előfizető – kérésére szüneteltetni. Az Előfizető írásban, vagy szóban közli a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal.**

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 (hat) hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával, amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

#### **5.1.2. A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés,**

a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

- 5.1.3. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a vis maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, és az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről- amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot.

A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy a hálózatán megtekinthető információs csíkon keresztül, vagy az ÁSZF 12.1.3. pontja szerinti egyéb módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőt.

Rendszeres karbantartás, azon technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkákat hétköznapiokon 0-6 óra között kell elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

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

- Ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést csatlakoztat.
- Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt – legalább 30 (harminc) napos – határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van.

- Ha az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételek 1. mellékletében az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott adatmennyiséget.
- Az Előfizető a jogosulatlanul veszi igénybe az internet hozzáférést, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja. (4.3. pont)

Ha az előfizető a fenti esetekből eredő korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

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

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény- így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

A szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.

Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatár, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. Az adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul e-mail, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.

Az adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

### 5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató a 12.3 pontban meghatározott 30 napos határidővel nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a

szolgáltatót lényeges körülmény- így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a 3. sz. mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

6.1. hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

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

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

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig köteles megőrizni.

A szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és a szolgáltató által az a) pontja szerinti értesítésben javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a az előző bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt

lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

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

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett valószínűleg hibát – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valószínű hibának, ha a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, vagy ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette, továbbá ha a médiaszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű, valamint ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be.

- 6.1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálat mellett ügyfélfogadási időben élőhangos, az ügyfélszolgálati időt követően üzenetrögzítő hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban, személyesen, vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélazonosító számát.

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 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

- 6.1.3. 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.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,

- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra) eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítésének módját és időpontját.

6.1.4. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (csatlakozott készülék 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.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 3. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) 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,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

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

Amennyiben a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani, az előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége miatt megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenségéért egyik fél sem felelős, a lehetetlenségre vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételének napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlensége a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- c) ha a teljesítés lehetetlensége az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, ez a Szolgáltató hibás teljesítést való felelősségét kizárja, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:

- a b) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató a hibás teljesítés tartamára (a szerződés megszűnéséig) a 6.2.2. pont szerinti kötbért köteles fizetni;
- az a) és c) pont szerinti esetekben, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, így kötbér fizetésére nem kötelezhető.

6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig (optikai végberendezés) terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértéket teljesíteni.

6.2.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, kötbér fizetésére kötelezett, illetve az Előfizető vagyonában okozott kárt is köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelme elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- b) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- c) a hibát nem jelentették be;
- d) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- e) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- f) a szolgáltatás szünetelése.

- 6.2.2. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

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 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 gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

- 6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

- 6.3.1. A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet.

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszaikat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon, vagy üzenetrögzítőn, illetve (ha van) telefaxon tett bejelentés útján.

- 6.3.2. Az ÁSZF vonatkozásában:

- panasz: a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,

- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, amelyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a Szolgáltatóra vonatkozik

6.3.3. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával hibaelhárítás esetén, a hibaelhárítástól számított 1 évig, telefonon történő bejelentés esetén a hangfelvételt 2 évig köteles megőrizni.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasa alapján tartalmazza
  - a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
  - b) ha szükséges az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizetői azonosító számát,
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
  - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza
  - d) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
  - e) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - f) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az ezzel kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles a hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételeként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.3.4. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 12.3. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerúségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a bejelentés módjának megfelelő módon azonnal, vagy – amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett panasz esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak 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 díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az Előfizető számlareklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet, amennyiben az adott számla tekintetében az Előfizető ezen időszak alatt számlapanaszt nem terjeszt elő, a Szolgáltató a számlát az Előfizető által elfogadottnak tekinti.

#### 6.4. ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelyek helyét jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat útján 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, egyéb bejelentést tehet és panasszal élhet.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatot köteles a legalacsonyabb díjazású hívhatósággal elérhetővé tenni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 2 évig tárolja.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 15 munkanapon zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 5 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat ezen zárvatartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény és az információs csíkban történő hirdetmény útján, valamint internetes oldalán.

A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele: nem releváns

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

A szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások.

Ha a Felek nem tudnak egymással megegyezni a hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó, vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

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

Általános információ és központi e-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Az Előfizető fordulhat a Hírközlési és Média Biztoshoz is, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizető az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte.

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Hírközlési és Média Biztos**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

Honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu) Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető úrlapon:

<https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlapok/esf00107/>

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.**

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Telefon: (1) 459-4800/23025 mellék, ill. (1) 459-4800/23023 mellék

Telefax: (1) 411-0116, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el. A Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Szolgáltató székhelyének megfelelő kirendeltségének elérhetősége:

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Pécsi Kirendeltség**

Cím: Pécs, Bajcsy-Zsilinszky u. 14-16.

Telefon: 72/510-790, 72/510-494

Fax: 72/510-791

E-mail: [fogyved\\_ddf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_pecs@nfh.hu)

Az Előfizető fordulhat továbbá a helye szerinti békéltető testülethez.

**Baranya Megyei Békéltető Testület**

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.

Telefonszáma: (72) 507-154

Fax száma: (72) 507-152

E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu);

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

**7. Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj:

A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

7.1.1. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi előfizetési díjak

**7.1.1.1. Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjak mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza, az egyszeri díjak fajtái a következők:

**Belépési díj**

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont

létesítése a felszerelési címen, vagy házhálózat kiépítése és / vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki (egy darab optikai végberendezés).

A mindenkori kiépítéskor a végberendezés első behangolása ingyenes.

A 2007. január 01. napja után az önkormányzattól összközműves telket vásárlóknak nem kell belépési díjat fizetniük az összközműves telken létesített hozzáférési pont után, mert az önkormányzat a telek eladási árába ezt a költséget is beépíti.

A Szolgáltató minden előfizető részére térítésmentesen egy darab optikai végberendezést biztosít, melynek egyik digitális portán internet hozzáférést biztosít. Az optikai végberendezés és a hírközlési berendezés (számítógép, router, stb) közötti vezeték és munkadíja az Előfizetőt terheli.

#### 7.1.1.2. Eseti díjak

Az eseti (adminisztrációs) díjak mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza. Az eseti (adminisztrációs) díjak a következők:

##### Hálózatfejlesztési hozzájárulás

Különleges (egyedi) esetben, amikor az igénylő által kért előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató részéről kiegészítő beruházást igényel, a Szolgáltató az egyedi külön megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulást számít fel.

Ilyen egyedi esetnek minősülnek különösen az alábbiak:

- amennyiben az igénylő az előfizetői leágazástól léghébeles csatlakozással köthető be, de az igénylő földalatti létesítést igényel,
- ha a kiépítendő előfizetői hozzáférési pont a hálózat leágazási ponttól több mint 30 (harminc) méter távolságra van,
- ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- ha az igénylő erősítő felszerelését kéri saját ingatlanán belül és vállalja annak az elektromos hálózatról történő üzemeltetését saját költségviseléssel,
- ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az igénylő, feltéve, ha azt Szolgáltató teljesíteni vállalja,
- ha az igénylő ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális legrövidebb úton kéri,
- ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igény támaszt az igénylő.

A Szolgáltató és az igénylő a fentiek teljesítésére 30 (harminc) napnál hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

##### Plusz előfizetői hozzáférési pont kiépítésének díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére a már meglévő egynél, utólag több előfizetői hozzáférési pont is létesíthető, ha az szakmailag teljesíthető.

##### Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található.

##### Átírási díj

Az Előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén, az előfizetői szerződés átírásáért fizetendő díj.

#### Elállási díj

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződéstől eláll (ide nem értve a távollévők között létrejött szerződésekről szóló, 17/1999. Kormányrendelet által biztosított elállási jog gyakorlását), köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

#### Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. 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, optikai végberendezése, rongálása, stb.).

#### Visszakapcsolási díj – szüneteltetés után

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

#### Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybe vételéhez ilyen hírközlési berendezés igénybevétele szükséges, a Szolgáltató egy darab optikai végberendezést ingyenesen bocsát rendelkezésre, melynek egyik digitális portján biztosít internet hozzáférést az Előfizető részére.

#### Kártérítési díj

A Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés (optikai végberendezés) után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása (ide értve a biztonsági cinkjének sérülését is) mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a Felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltérő.

#### Csomagmódosítási díj

Naptári évenként több mint egy alkalommal valamint határozott időtartamú szerződés esetében Előfizetői kérésre történő programcsomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg.

#### Számlamásolat díja

Amennyiben az Előfizető az általa igénybevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, a 3. mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

#### Fizetési felszólítás eljárási díja

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt a Szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az Előfizető részére, az Előfizető köteles a Szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban elmerült költségét, a díjtarozással egyidejűleg megtéríteni.

#### Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

##### Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása

Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a Szolgáltató díjat számláz ki az Előfizető részére.

#### 7.1.1.3. Havi előfizetési díj (ÁSZF 1. sz. melléklet)

A havi előfizetési díjat az előfizetői szerződés alapján havonta számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a hibaelhárítás díját is.

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen ÁSZF-nek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak).

A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik, a havi gyakoriság esetén a tárgyó 01. napjától a tárgyó 31. napjáig terjedő időszakra terjes ki. Az Előfizető havi fizetési gyakorisággal köteles a megkapott számlákat kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a számlákat az Előfizetők számára a tárgyónap 1. napjával kezdődően, az induló naptól számított 10. napig eljuttatja.

Az Előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, késedelmi kamatot kell fizetnie.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzüsszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A késedelmi kamat számításának módja:

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az alább meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

- Egyéni Előfizető esetében késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a jegybanki alapkamatnak megfelelő késedelmi kamatot számíthat fel.
- Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.

- Alaptalan számlareklamáció esetén az Előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Üzleti Előfizetők esetében a ki nem egyenlített számla összege után késedelmi kamat Üzleti Előfizetők esetén a Szolgáltató évi 13%-os késedelmi kamatot számíthat fel. – Az Üzleti Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek.

Üzleti Előfizetők az igénybe vett programcsomagra vonatkozó mindenkor hatályos havi előfizetési díj legfeljebb kétszeresének megfizetésére kötelesek.

#### 7.1.1.4. Szüneteltetési díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő díj összege, melyet a 3. sz. melléklet tartalmaz.

#### 7.1.1.5. Díjcsomagok

A Szolgáltató a biztosított sáv szélesség, tárhely, postafiók mérete alapján különböző szolgáltatáscsomagokat képez. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt programcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a Szolgáltatónak. Az előfizetési díj a szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján. A Szolgáltató díjcsomagjainak leírását és díjazási feltételeit jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyéni és üzleti előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

#### 7.1.1.6. Kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult.

#### 7.1.1.6.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető határozott időtartamra köt a Szolgáltatóval szerződést.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint (csomag) igénybevételéhez és meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, abban az esetben a határozott időtartam alatt az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az előfizetői szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;

- b) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból mondja fel;
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez (csomaghoz) képest szerződésmódosítást kezdeményez;
- d) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem lehetséges, vagy ott a Szolgáltató nem nyújtja az igényelt szolgáltatást;
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi;
- f) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni Előfizetőről, Üzleti Előfizetőre kéri átírni.

#### 7.1.1.6.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződés megkötése mellett is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait az akciós feltételek tartalmazzák.

#### 7.1.1.7. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

##### Utólagos telepítési díj

A Szolgáltató utólagos telepítési díjat számít fel,

- amennyiben az Előfizető – egy már működő szolgáltatáshoz – utólagos vételi hely kiépítését kéri;
- vagy amennyiben egy már működő szolgáltatáshoz további hozzáférési pont kialakítása (port) iránti igény merül fel;
- vagy ha az Előfizető kérésének megfelelően optikai végberendezés típuscserére kerül sor.

Az igényelt beltéri egységek számától függően különbözőek lehetnek az utólagos telepítési díjak.

Beltéri egység vissza nem szolgáltatása, vagy megrongálása miatti (optikai végberendezés) átalány-kártérítés

Amennyiben az Előfizető az eszközöket (optikai végberendezés) a szerződés megszűnéskor vagy a szerződés teljes időtartama alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni.

##### Átírás díja

A Szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri díjat számíthat fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni. Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírási díj összege az 1. sz. mellékletben található. Az átírás teljesítésének és hatályba lépésének határideje az átírást követő hónap első napja. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet az előfizetői hozzáférési pont átírását kérni, ha az előfizető annak áthelyezését kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

**Házon kívüli áthelyezés díja**

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, nincs díjtarozása, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási – hozzáférési helyen, telepítési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

**Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja**

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

**Korlátozás megszüntetésért fizetendő visszakapcsolási díj**

Amennyiben az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

**Csomag módosítás díja**

Amennyiben a csomag módosítás az Előfizető kérése alapján történik a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni.

**7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések****Fizetési módok**

Az Előfizető számláját készpénzben az ügyfélszolgálatnál, a Szolgáltató díjbeszedőjénél vagy a Szolgáltató által biztosított csekk (készpénz átutalási utalvány) befizetésével, vagy hitelintézeten keresztül rendezheti az alábbiak szerint:

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló készpénz-átutalási megbízást tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött készpénz-átutalási megbízással rendezi, az esetlegesen elmerülő bakköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

**Hitelintézeten keresztüli fizetés történhet:**

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfél-azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),
- az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszédési megbízás)
- az Előfizető esetenként fizethet más korszerű (hitelkártya, Internet) fizetési módokkal, de ezen esetekben gondoskodnia kell a pénz azonosítására szóló közlemény, számlasorszámmal történő feltöltéséről (ennek elmaradásából következő károkért az Előfizető viseli a felelősséget).

**Akciók és akciós díjak elérhetősége**

Az általános szerződési feltételek külön melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

### 7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak a felróhatóság esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

#### A kártérítési eljárás

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonaiban okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonaiban bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató kérelmét elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonaiban okozott kár esetén a kártérítést a Szolgáltató megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve a kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

#### Vis maior

Vis maiornak minősülő hozzáférés kiesés, illetve szüneteltetés miatt a Szolgáltató kártérítési kötelezettséget nem vállal. A vis maior olyan természeti, vagy emberi hatás, amelynek következményei a technikai fejlettség adott szintjén nem háríthatók el. Ezek: földrengés, villámcsapás, vihar, árvíz, illetve háború, terrorcselekmények, általános sztrájk, továbbá hatósági intézkedés, vagy az irányadó jogszabályok lényeges módosulása.

- 7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai  
Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít.  
Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésének napjától kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke:

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles.

A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő nettó előfizetési díj, telepítési díj esetében egy tizenötöd része, telepítési díj hiányában egy napra vetített összegének nyolcszorosa. Kivételt képez a szolgáltatás késedelmes teljesítése alól, ha erről a két fél külön szerződésben rendelkezik.

A Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

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

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1.) eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az a) pont szerinti esetben,

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

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

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér  
Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

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

Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (12.2.1. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 12.2.3. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Meghiúsulási kötbér

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

## **8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:**

- 8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai: nem releváns
- 8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik: A szolgáltatás sajátosságai nem teszik lehetővé.
- 8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban: nem releváns

## 9. Az előfizetői szerződés időtartama

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

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

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

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

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

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

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

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

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

Határozott időtartamú szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szüntetik meg.

Az átirás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak. A határozott idő a szolgáltatás létesítések kezdődik.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átadó Előfizető az átírásig igénybe vett kedvezményt kötbéreként megfizeti.  
Amennyiben az átvállaló Előfizető a szerződés átadó Előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átadó Előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az előfizetői jogviszony megszüntetése esetén az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésre köteles kötbéreként.
- d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, Ez esetben a Szolgáltató nem követelheti az igénybevett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.  
A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a az előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról szóló értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

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

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

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

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

A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

- a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

- c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,

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

## 10. Adatkezelés és adatbiztonság

### 10.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

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

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás, díjak beszedése 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) Üzleti Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszama,
- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- f) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- g) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

A hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében:

- 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.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, az abból származó díjak számlázása, követelések érvényesítése céljából:

- 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.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat (tervezett változások és

fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.).

#### 10.1.2. Az adatok tárolásának időtartama és módja

A 10.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 10.1. d)-g) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, 1 évig kezelhetők.

A Szolgáltató egyébként az adatokat a hiba elhárítását vagy a panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón lévő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat (iratmegsemmisítővel) ellenőrzöttén meg kell semmisíteni.

#### 10.1.3. A személyes adatok továbbításának esetei

A 10.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére, az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az 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.

10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

A 10.1.1. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben a Szolgáltató felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtérítenie a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Előfizető a jogainak megsértése esetén, a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Szolgáltató köteles bizonyítani. A perre a Szolgáltató székhelye (lakóhelye) szerinti bíróság az illetékes.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltató tájékoztató megadására, az adat helyesbítésére, törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít hálózatának és az ezen nyújtott szolgáltatások biztonságának garantálására, ennek érdekében a mindenkor elérhető legjobb szolgáltatás biztonsági technológiák közül az adott veszélyhelyzet, a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, valamint az esetleges sebezhető pontok megfelelő kezeléséhez szükséges, a veszélyhelyzettel, illetve fenyegetésekkel szemben arányos védekezést lehetővé tevő technológiákat alkalmaz, illetve Előfizetői számára ezek használatát ajánlja. Szolgáltató által alkalmazott technológia védi az Előfizető személyes adatait többek között a jogosulatlan hozzáféréstől, megváltoztatástól, nyilvánosságra hozástól, vagy törléstől, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen. Szolgáltató ezen veszélyek minél hatékonyabb elhárítása érdekében fokozottan együttműködik a hasonló szolgáltatásokat nyújtó többi hírközlési szolgáltatóval, valamint hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel

Az Előfizetőnek joga van arra, hogy a róla a Szolgáltató által kezelt adatokat megismerje. Erre vonatkozó igény megtehető írásban, illetve e-mailen. E körben a Szolgáltató tájékoztatást ad:

- a) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról;
- b) a befizetett díjak összegéről, a befizetés időpontjáról;
- c) a kiállított számla be-, illetve be nem fizetéséről.

Az adatszolgáltatás teljesítését Szolgáltató csak abban az esetben tagadja meg, ha a kért adat már nem áll rendelkezésre.

Az Info tv. 11-16. § értelmében az Előfizető jogosult továbbá:

- a) tájékoztatást kérni adatai kezeléséről;
- b) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések

kivételével – törlését.

Ezen kérelmeket – az előfizetői adatok biztonsága és az Előfizető személyiségének érdekében – csak Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében Szolgáltató az Előfizetőt egyértelműen azonosítani törekszik adatainak egyeztetésével. Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon választ

adni az Előfizetőnek. Előfizető a Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 8 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

Neve: Hárs József

Beosztása: polgármester

Elérhetősége: 69/368-900, 69/869-440, [hivatal@boly.hu](mailto:hivatal@boly.hu)

**11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)**

Az Előfizetőnek az igénybejelentéskor, illetve az Előfizető Szerződés megkötésekor a jelen ÁSZF 2. pontjában megített nyilatkozatai bármikor módosíthatók és visszavonhatók.

Ezen nyilatkozatok, illetve módosításuk és visszavonásuk megtehető szóban az Ügyfélszolgálaton, illetve a Kijelölt képviselőnél, valamint telefonon keresztül (hangrögzítéssel), írásban. A nyilatkozatok megtétele elengedhetetlen az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez. Esetleges pótlásukra vonatkozóan a Szolgáltató minden esetben felhívja az Előfizető figyelmét. A pótlásra legfeljebb 8 napos határidő biztosított, ennek eredménytelen eltelte esetén a Szolgáltató jogosult a szerződéstől elállni, a megkötött szerződést felmondani. Amennyiben ez a módosítás a Felek közötti szerződést is módosítja – például ha átírásnak vagy áthelyezésnek minősül – akkor jelen ÁSZF vonatkozó részének megfelelő eljárást kell követni ezen módosítások végrehajtására. Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának módosítása vagy visszavonása az Előfizetői Szerződést lényegesen módosítja, úgy erre a Szolgáltató minden esetben külön felhívja az Előfizető figyelmét az esetleges jogkövetkezményekkel együtt. Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának módosítása vagy visszavonása az Előfizetői Szerződést lényegesen módosítja, úgy a Felek vagy együttesen kötelesek az Előfizetői Szerződést módosítani az Előfizető módosított vagy visszavont nyilatkozatának megfelelő tartalommal, vagy a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani.

**12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei**

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

12.1.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni

azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 30 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt, az általa megadott címen ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltató terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásnak.

Az Előfizető a megfelelő ügyfél-azonosítást követően jogosult az előfizetői szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – az Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák.

A szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a szolgáltató az előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az előfizetőt a módosítás menetéről.

A szolgáltató az előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

#### 12.1.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

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

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus

- hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
  - c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve az internet hozzáférési szolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
    - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
    - ha a fejállomás cseréje, megszűnése miatt, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szolgáltatás a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
    - a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében, más Szolgáltató lép.
  - d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.
  - e) A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az a) pontban foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. A díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

A szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a 12.1.2 b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a szolgáltató.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken – az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

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

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt köteles értesíteni, a számlalevél szerinti értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;

- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

#### 12.1.3. Az Előfizetők értesítése

Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató ÁSZF-e által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) 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 hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.
- közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

Az értesítéssel kapcsolatos további előírások

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

#### 12.1.4. Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével. A Szolgáltató abban az esetben is módosíthatja az díjakat, ha a gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,

- hálózat műszaki korszerűsítése.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a Feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén – mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

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

### 12.2.1. Átírás általános szabályai

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől / a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek mértékét a 6.3.5. tartalmazza.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményezőnek kell nyilatkoznia. Az átírásról szóló nyilatkozatnak legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti)
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó Előfizető jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán / számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Üzleti Előfizető esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Üzleti és egyéni átvállaló Előfizető esetében is, amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az

átírássra vonatkozó igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a Szolgáltató az igényt törli.

#### 12.2.2. Átírás üzleti Előfizető esetén

Amennyiben az Üzleti Előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírássra is. Ha egyéni Előfizetőről kéri Üzleti Előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló Üzleti Előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolás eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

#### 12.2.3. Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa. Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatási hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

A Szolgáltató hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 15 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Ugyanígy jár el a Szolgáltató akkor is, amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az Előfizetővel szemben kötbért nem érvényesít.

A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 5. sz. melléklete tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt Előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

#### 12.2.4. Csomagváltás az Előfizető kérelmére

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha az a Szolgáltató kifejezetten hozzájárul, bármikor, kezdeményezheti az Előfizető igényelt csomag módosítását, más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

#### 12.3.A Szolgáltató általi szerződésfelmondásának esetei, feltételei

Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási határideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indok lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben,
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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

Az előfizetői szerződés 15 npra történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.

Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési ponton működteti.

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
- d) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a hozzáférést, az internet szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

Az előfizetői szerződés 30 napra történő felmondása

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összességét 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.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatáskorlátozására.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy 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.

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

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus

úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönhetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető ad biztosítékot, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

#### 12.4. Az Előfizető általi szerződésmegszakításának esetei, feltételei

Előfizető rendes felmondása

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

A felmondást legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

- személyes adatok;
- ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésnek megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizető aláírása

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezést követő 8. nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt hatánapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a hatánapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E hatánap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e hatánapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E bekezdés szerinti rendelkezése alkalmazása Üzleti Előfizető esetében nem kötelező.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt hatánapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a hatánapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E hatánap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e hatánapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

#### Előfizető rendkívüli felmondása

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

#### 12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) Előfizető elállása esetén;
- d) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;

- g) azon Szolgáltatóval, amely átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép;
- h) a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- i) a Felek közös megegyezésével.

Az előfizetői szerződés kizárólag az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – a 12.3. pont szerinti 15 napos vagy 30 napos felmondás kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

#### 12.5.1. Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja. Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

#### 12.5.2. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbíróági végzés, vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése útján.

#### 12.5.3. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett telepítési díjat, az Előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

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

#### 12.5.4. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket (pl. optikai végberendezés) a szerződés megszűnéskor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- sz előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig

nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult átalány-kártérítést felszámítani.

Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámítja a kiszállási, begyűjtési díjat.

A 12-es pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Előfizető rendkívüli felmondás és a Szolgáltatói felmondás tartalmi elemeinek kivételével, az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

### **13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

#### 13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és / vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

#### 13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért,

elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető és a felhasználók kötelesek a szolgáltatás igénybevétele során a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, a Szolgáltatóval együttműködve eljárni, az Internet használata során mások jogait és jogos érdekeit tiszteletben tartani. Ennek megvalósítása érdekében az előfizetők és felhasználók figyelembe veszik az ÁSZF 5. sz. mellékletét képező, az Internet Szolgáltatók Tanácsa által ajánlott és a Szolgáltató által meghirdetett hálózathasználati irányelveket valamint az Internet Etikai Kódex rendelkezéseit. A Szolgáltató az irányelvek vagy a Netikett megsértése esetén - annak súlyosságától, gyakoriságától, az érintett vagy veszélyeztetett más felhasználók számától függően – jogosult az előfizetővel szemben a fokozatosság és arányosság elvének betartásával jogkövetkezményeket alkalmazni, melyek különösen figyelmeztetés (e-mailen is), szolgáltatás szüneteltetése, végső soron pedig a szerződés felmondása és megszüntetése.

### 13.3.A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a kábeltelevízió hálózathoz a vételhez szükséges kültéri és beltéri egységekhez és valamint a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (optikai végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-re vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizetőt a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

### 13.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

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

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

**14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás**

A Szolgáltató a 2003. évi C. törvény 149/A bekezdés szerinti előírásnak megfelelően a kiskorúakra az interneten leselkedő veszélyekkel szemben, egy szűrési lehetőséggel ellátott szoftver elérhetőségét biztosítja.

A szoftver magyar nyelvű, ingyenes, könnyen telepíthető és használható, mely elérhető a [www.boly.hu/optika](http://www.boly.hu/optika) honlapon.

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

**16. Mellékletek**

1. sz. melléklet
2. sz. melléklet
3. sz. melléklet
4. sz. melléklet
5. sz. melléklet
6. sz. melléklet

Díjcsomagok választéka

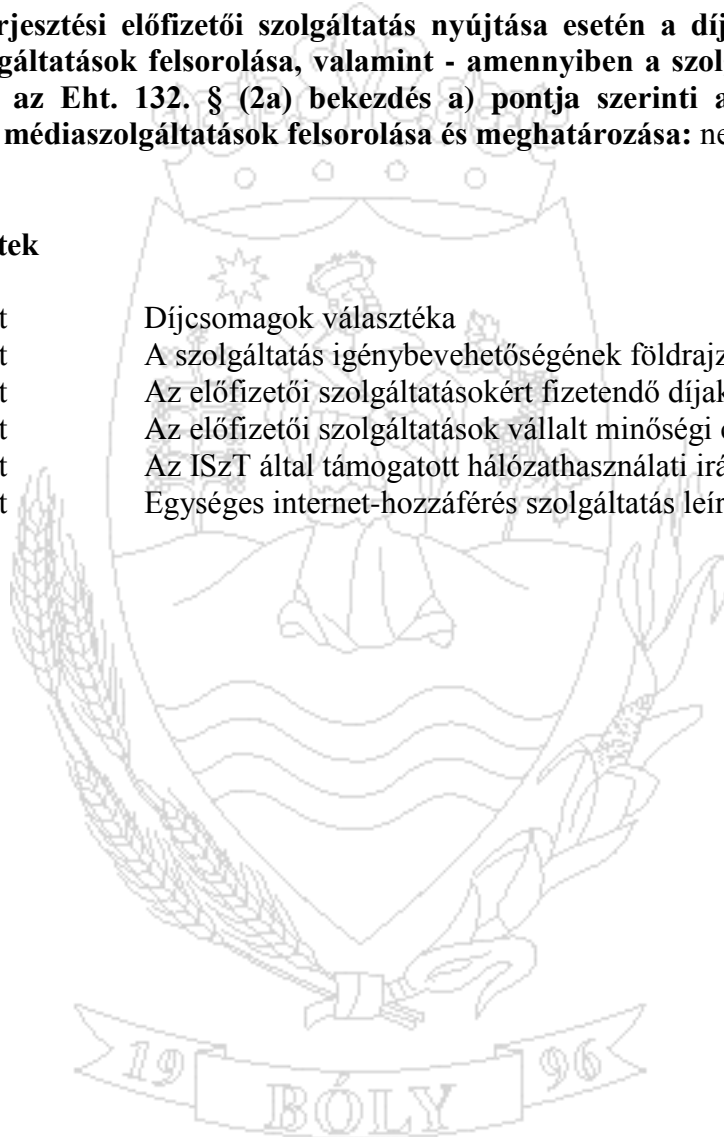
A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat



## 1. sz. melléklet

## Díjcsomagok választéka

**Lakossági csomag:**

Internet szolgáltatás	Jellemzők	Garantált sebesség	Bruttó havi díja
Lakossági szolgáltatás	Letöltés: 25 Mbps Feltöltés: 25 Mbps FTP tárhely: 100MB WEB tárhely: 50MB Postafiók: 5db Dinamikus IP cím	Letöltés: 15,00 Mbps Feltöltés: 15,00 Mbps	4.500,- Ft

**Üzleti csomag:**

Internet szolgáltatás	Jellemzők	Garantált sebesség	Bruttó havi díja
Üzleti szolgáltatás	Letöltés: 40Mbps Feltöltés: 40Mbps FTP tárhely: 200MB WEB tárhely: 100MB Postafiók: 10db Fix IP cím	Letöltés: 25,00 Mbps Feltöltés: 25,00 Mbps	9.000,- Ft

**Nyugdíjas csomag:**

Internet szolgáltatás	Jellemzők	Garantált sebesség	Bruttó havi díja
Nyugdíjas szolgáltatás	Letöltés: 10Mbps Feltöltés: 10 Mbps FTP tárhely: 50MB WEB tárhely: 50MB Postafiók: 2db Dinamikus IP cím	Letöltés: 5,00 Mbps Feltöltés: 5,00 Mbps	2.500,- Ft

A Nyugdíjas csomag igénybevételére azok a lakóhellyel rendelkező előfizetők jogosultak, akiknél a szolgáltatási címen egy háztartásban csak nyugdíjas(ok) él(nek) és aki(k) közül az egyik nyugdíjas minimum 65 éves.

Amennyiben az előfizetési címen más, nem nyugdíjas korú személy lakóhelye vagy tartózkodási helye van, a nyugdíjas korú előfizető a kedvezményes szolgáltatási csomag igénybevételére nem jogosult.

A díjcsomagok keretében egy időben az optikai végberendezés egy portján biztosít internet hozzáférést a Szolgáltató.

Az előfizető az internet szolgáltatásra előfizetésenként egy végponton, egy publikus IP címen jogosult igénybe venni (optikai végberendezés – DRG – egy darab portja).

**A mellékletben szereplő árak bruttó árak, a mindenkori ÁFA-t tartalmazzák!**

2. sz. melléklet

**A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

BÓLY város belterületi közigazgatási területe,  
kivéve: Órház, Vasútállomás



## 3. sz. melléklet

**Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak****A mellékletben szereplő árak bruttó árak, a mindenkori ÁFA-t tartalmazzák!**

1. Egyszeri díjak
  - Belépési (telepítési vagy hozzáférési pont létesítési) díj (3.4 és 7.1.1.1.) 25.000,- Ft  
(A telepítési díj a települések helyétől függően változhat)
  - Kiegészítő létesítési díj (7.1.1.2.) az alkalmazott megoldástól függően 2.000 Ft/óra/fő
2. Havi előfizetési díj  
A Szolgáltató által alkalmazott havi előfizetési díjak mértékét az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.
3. Eseti díjak (7.1.1.2.)  
Hálózatfejlesztési díj  
(a körülményektől függően külön, egyedi megállapodás szerint)

  - Plusz hozzáférési pont kiépítése (7.1.1.7.) 2.000 Ft/óra/fő
  - Áthelyezési díj (amennyiben optikai végpont nincsen kiépítve) 25.000,- Ft
  - Átírási díj 0,- Ft
  - Elállási díj 10.000,- Ft
  - Kiszállási díj 1.500. Ft
  - Kikapcsolási díj 0,- Ft
  - Szüneteltetési díj 0,- Ft
  - Korlátozási díj 0,- Ft
  - Visszakapcsolási díj 10.000,- Ft
  - Korlátozás megszüntetéséért fizetendő visszakapcsolási díj 5.000,- Ft
  - Kihelyezett hírközlési berendezés használati (bérleti) díja (7.1.1.2. pont) 0,- Ft
  - Kártérítési díj (A kártérítés összege berendezésenként eltérő)
  - Csomagmódosítási díj 0,- Ft
  - Számlamásolat díja 1.000,- Ft
  - Kiegészítő létesítési díj eseti megállapodás alapján  
(lásd Hálózatfejlesztési hozzájárulás)
  - Fizetési felszólítás eljárási díja (levelenként) 600,- Ft

## 4. sz. melléklet

## Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Minőségi mutató megnevezése	ÁSZF hivatkozás	Célérték
1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés pont létesítésének vállalási határideje	2.1.	15 napon belül
2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	6.1.1.	72 órán belül
3. Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	6.1.2.	75 %
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	2.3.	92 %
5. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	2.3.	4320 perc
6. Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	2.3.	10080 perc
7. A garantált le- és feltöltési sebesség	14.1	
Lakossági csomag		10,00 / 10,00 Mbps
Üzleti csomag		20,00 / 20,00 Mbps
Nyugdíjas csomag		3,00 / 3,00 Mbps

## Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

## 1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési és a szolgáltatás megkezdésének megvalósítási ideje.

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:

- visszavont megrendelések,
- azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető – akinek feladata a létesítési idő jelzése – hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ,
- 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.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

## **2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje:**

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.

Kivételek:

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

A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Minőségi mutató származtatása: Számítással, a hibaelhárítási idő osztva az összes hibabejelentés számával.

## **3. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása:**

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

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

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kivételek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

- a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.
- Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatóni.

Minőségi mutató meghatározása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

#### **4. Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya:**

A szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve.

Az alapadatok forrása: A szolgáltató adatgyűjtő és feldolgozó rendszere, ennek hiányában a vizsgáló hívások rögzített eredménye

Minőségi mutató származtatása: A valós adatok alkalmazása esetén minden kezelő, hibafeltevő munkahely válaszidejét figyelembe kell venni a mutató értékének kiszámításakor. Vizsgálóhívások alkalmazása esetén azok hívásszámát az összes vizsgálóhívás számához képest az előfizetői kezelő, hibafeltevő forgalmával arányosan kell szerepeltetni a mutató származtatásakor. Mindkét módszer egyidejű alkalmazása mellett a külön-külön képzett mutatókból forgalomarányosan (az előfizetői forgalom arányában súlyozott átlagot képezve) kell a közös végeredményt számítani.

A vizsgálóhívások száma a szolgáltató választása szerint összesen legalább az előfizetők számának 1 %- a, maximálisan 500 db. Amennyiben vizsgáló és valós hívások is szerepelnek a mutatóban, akkor a teszhívások száma a fent leírt forgalomarányos értékből következően csökkenthető.

#### **5. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés**

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZE) [perc]

A rendelkezésre állással ellentétben e mutató esetén csak a rendellenes (azaz váratlan) szolgáltatáskiesést mérjük.

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

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

- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan (ASZE): A szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben

Az alapadatok forrása: A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

## 6. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZT) [perc]

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése, illetve
- a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően (ASZT): A szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő teljes leállással járó, váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása: A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

## 7. A garantált le- és feltöltési sebesség

Az a le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál. (GLS) (GFS)

Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

Egy értékpárt (per jellel elválasztva) kell megadnia a szolgáltatónak – ez a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség előfizetői interfészen.

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szervert(ek)en kell elvégezni.

A referencia szerverre mesterséges tesztforgalmat kell generálni 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 mérést forgalmas időszakban kell végezni.

A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc

A referencia szervert(ek)e)t független szervezetnek kell működtetnie. Amíg referencia szerver nem áll rendelkezésre, a szolgáltatónak kell gondoskodnia vizsgáló szerverről. A referencia szerver rendelkezésre állását követő 30 (harminc) napig a szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.

Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sávszélességet mindkét irányban mérni.

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltatóelőfizetői irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség (GFS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizetőszolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása: Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket.

A szolgáltató szolgáltatási területén méréssel történik. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.



**5. sz. melléklet****Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek  
(AUP - Acceptable Use Policy)****1. A hálózathasználati irányelvek szerepe**

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt `abuse@<boly>.hu` alakú e-mail címen.

**2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása**

Az Irányelvek alkalmazásának alapelve az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

**3. Általános hálózathasználati irányelvek**

3.1. Amennyiben egy ügyfél tevékenysége megsérti a szolgáltató Irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató helytelen viselkedést tapasztalva általában előnyben részesíti az ügyfelek tájékoztatását, figyelmeztetését és felhívja őket a szabálytalan tevékenység beszüntetésére. Az Irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértése esetén azonban a szolgáltatás azonnali félbeszakítására és megszüntetésére is sor kerülhet.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és az Irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Tilos a szolgáltatást becsmélés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos másokat fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni.

3.7. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.

Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja 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 jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszályt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

3.13. Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) 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. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között 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, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.

4.4. Tilos 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. Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, 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 másik Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, amely levelek megsértik a szolgáltató 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, amelyek megfelelnek az Irányelveknek.

#### 5. A kapcsolattartás irányelvei

Az ügyfélnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, számítógép-hálózatért vagy alhálózatért, amely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Az ügyfélnek meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információnak 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.

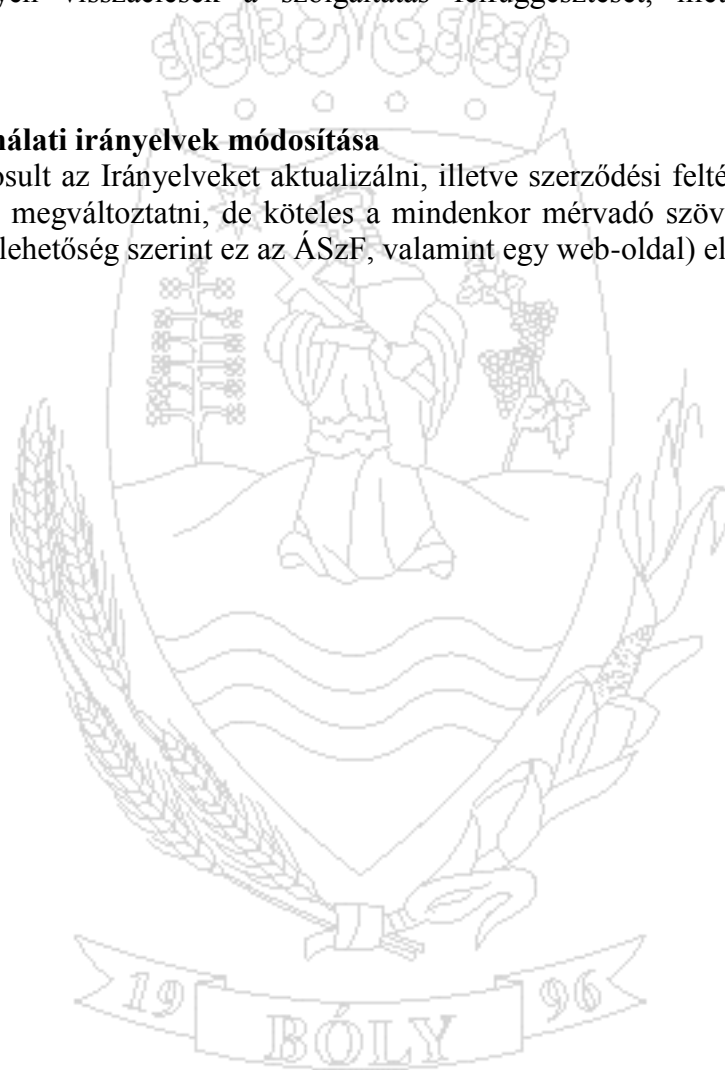
A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

## **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 az Irányelvekbe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

## **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

A szolgáltató jogosult az Irányelveket aktualizálni, illetve szerződési feltételeit az aktualizált Irányelvek szerint megváltoztatni, de köteles a mindenkor mérvadó szöveget az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhetővé tenni.



## 6. sz. melléklet

<b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b>			
Díjcsomag neve	Lakossági csomag	Üzleti csomag	Nyugdíjas csomag
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	25	40	10
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	25	40	10
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)			
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	15	25	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1	1	0,5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)			
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	15	25	5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1	1	0,5
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	nem releváns	nem releváns	nem releváns
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	van	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)			
Web-böngészés	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető
VoIP	nem vehető igénybe	nem vehető igénybe	nem vehető igénybe
Chat alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető
Online TV	nem vehető igénybe	nem vehető igénybe	nem vehető igénybe
Egyéb	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető

**A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása**

<b>Elnevezés</b>	<b>Definíció</b>
Kínált letöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.*
Kínált feltöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet-hozzáférés szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.**
Garantált letöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.***
Garantált feltöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.***
Csomagban foglalt adatforgalom	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.
Túlforgalmazás kezelése	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.
Több saját eszköz közötti megosztási lehetősége	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített módon, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton az internet hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).
Felhasználási módok VoIP Chat alkalmazások Közösségi oldalak Fájlcserélő alkalmazások Video megosztó alkalmazások Egyéb	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus, amelyhez feltétel kapcsolódhat. Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet: - igénybe vehető - nem vehető igénybe - feltételekkel vehető igénybe.

\* Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 2. § (1) bekezdés 12. pontja alapján.

\*\* A Rendelet 2. § (1) bekezdés 12. pontja alapján.

\*\*\* A Rendelet 2. § (1) bekezdés 6. pontja alapján.

