

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

**Novi-Com Kft.**

**2030 Érd, Berzsenyi D. út 17.**

(a Magyar Kábeltelevíziós és Hírközlési Szövetség tagja)

## **adathálózati Internet szolgáltatáshoz**

Abádszalók, Kenderes-Bánhalma, Kunhegyes, Tiszabura, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaderzs,  
Tiszaszőlős, Gárdony, Velence, Kápolnásnyék, Sukoró, Pázmánd, Vereb, Zichyújfalu és  
Szabadegyháza települések területén.

Hatályos: 2021. szeptember 4-től

Réti Mihály  
Ügyvezető

## Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség .....</b>	<b>7</b>
1.1. A szolgáltató neve és címe .....	7
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	7
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége .....	7
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe .....	7
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	7
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....</b>	<b>7</b>
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr. 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei .....	7
2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:.....	7
2.1.2. A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei:.....	8
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája .....	10
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	12
2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai: .....	12
2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátai.....	13
2.3.3. A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei és a Szolgáltató által biztosított eszközökért vállalt jótállás.....	13
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	14
2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	15
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....</b>	<b>15</b>
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	15
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	15
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 .....	15
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	16
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	16
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....</b>	<b>16</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 .....	16
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	16
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 .....	16

4.4.	<b>Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei</b> .....	16
5.	<b>A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése</b> .....	17
5.1.	<b>Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei</b> .....	17
5.1.1.	A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére .....	17
5.1.2.	A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt.....	18
5.1.3.	A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése .....	18
5.1.4.	A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség.....	18
5.1.5.	A szünetelés speciális esetei, a szolgáltatás felfüggesztése .....	19
5.2.	<b>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</b> .....	19
5.2.1.	A Szolgáltatás korlátozásának esetei .....	19
5.2.2.	A korlátozásról történő értesítés .....	20
5.2.3.	A korlátozás megszüntetése.....	20
5.2.4.	Korlátozás esetén felszámított díjak .....	20
5.2.5.	A korlátozás speciális esetei .....	21
5.3.	<b>Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei</b> .....	21
6.	<b>Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták</b> .....	21
6.1.	<b>Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás</b> .....	21
6.1.1.	Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei.....	22
6.1.2.	A hibabejelentő szolgálat elérhetősége.....	22
6.1.3.	A hibabejelentés nyilvántartása .....	22
6.1.4.	Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért.....	23
6.1.5.	A hibaelhárítás költsége.....	24
6.1.6.	Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében .....	24
6.1.7.	Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén .....	25
6.1.8.	Karbantartási szolgáltatások .....	25
6.2.	<b>Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén</b> .....	25
6.2.1.	A Szolgáltató hibás teljesítése .....	25
6.2.2.	A hibaelhárítás határideje .....	26
6.2.3.	A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért .....	26
6.2.4.	Az Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban.....	27
6.2.5.	A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja.....	27
6.2.6.	Vis maior .....	27
6.3.	<b>Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)...</b>	28
6.3.1.	Az Előfizetői panaszok kezelése .....	28
6.3.2.	A panaszbejelentés módja .....	28
6.3.3.	A panasz megválaszolásának határideje és módja.....	28
6.3.4.	Az Előfizető jogai a panasz kapcsán .....	29
6.3.5.	Díjreklamáció .....	29
6.3.6.	Kötbér és kártérítési igények intézése .....	30
6.4.	<b>Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje</b> .....	31
6.4.1.	Az Ügyfélszolgálat elérhetősége .....	31
6.4.2.	Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése.....	31
6.5.	<b>A tudakozó szolgáltatás igénybevétele</b> .....	31

<b>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 .....</b>	<b>32</b>
<b>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....</b>	<b>33</b>
<b>7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke .....</b>	<b>33</b>
7.1.1. A díjak, díj- illetve szolgáltatáscsomagok módosítása .....	33
7.1.2. Az előfizetési díj.....	34
7.1.3. Számlázási időszak.....	34
7.1.4. A számla tartalma .....	35
7.1.5. A számlával összefüggő további rendelkezések.....	35
7.1.6. A számlázás integritása .....	35
7.1.7. A díjkiegyenlítés határideje .....	36
7.1.8. Késedelmi kamat .....	36
7.1.9. Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben.....	36
<b>7.2. Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....</b>	<b>37</b>
<b>7.3. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....</b>	<b>38</b>
7.3.1. Összevont számlázás .....	38
<b>7.4. A kártérítési eljárás szabályai .....</b>	<b>38</b>
<b>7.5. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....</b>	<b>39</b>
<b>8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....</b>	<b>40</b>
<b>8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai ....</b>	<b>41</b>
<b>8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik .....</b>	<b>41</b>
<b>8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban .....</b>	<b>41</b>
<b>9. Az előfizetői szerződés időtartama .....</b>	<b>41</b>
<b>9.1. Kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés .....</b>	<b>41</b>
9.1.1. A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén ..	42
9.1.2. A határozott idő letelte .....	42
9.1.3. A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei	42
9.1.4. Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása.....	42
<b>10. Adatkezelés, adatbiztonság .....</b>	<b>43</b>
<b>10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama</b>	<b>43</b>
10.1.1. Kezelt előfizetői adatok .....	43
10.1.2. Egyéb személyek kezelt személyes adatai.....	44
10.1.3. Számlázással összefüggő adatok .....	44
10.1.4. Egyéb személyes adatok.....	44
10.1.5. Közvetlen értesítési elérhetőségek.....	45
10.1.6. Az Előfizetőt azonosító egyéb adatok .....	45
10.1.7. Egyéb előfizetői adatok .....	45
10.1.8. Telefonos hangrögzítés.....	45
10.1.9. Az adatok továbbításának esetei.....	45

<b>10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....</b>	<b>47</b>
10.2.1. Belső adatvédelmi felelős .....	48
10.2.2. Adatbiztonság .....	48
<b>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).....</b>	<b>49</b>
<b>12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:.....</b>	<b>49</b>
<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, .....</b>	<b>49</b>
12.1.1. A Szolgáltató joga az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására: .....	49
12.1.2. A Szolgáltató által meghatározott, egyoldalú módosításra okot adó esetek köre:.....	50
12.1.3. Lényeges változás:.....	50
12.1.4. Kisebb mértékű módosítás.....	50
12.1.5. Az Előfizető értesítése a módosításokról.....	50
12.1.6. Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....	51
12.1.7. Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok .....	52
12.1.8. A nyilatkozattétel elmulasztása .....	52
12.1.9. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítása.....	53
<b>12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....</b>	<b>53</b>
12.2.1. Az áthelyezés .....	54
12.2.2. Az átírás .....	55
12.2.3. A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása .....	57
<b>12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....</b>	<b>58</b>
12.3.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei .....	58
12.3.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai .....	58
12.3.3. A Szolgáltató rendes felmondása.....	58
12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása.....	59
12.3.5. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtartozás miatt .....	60
12.3.6. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén	61
12.3.7. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése ....	61
<b>12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....</b>	<b>62</b>
<b>12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik .....</b>	<b>63</b>
<b>13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....</b>	<b>67</b>
<b>13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....</b>	<b>67</b>
13.1.1. Az értesítés módja .....	68
13.1.2. Az értesítés formái.....	68
13.1.3. Az értesítés tartalma .....	69
13.1.4. Az értesítés további szabályai.....	69
<b>13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....</b>	<b>69</b>

13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	70
13.4. Az adatváltozás bejelentése.....	70
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....	70
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.....	71
16. Fogalmak .....	71
A.1. MELLÉKLET.....	76
A.2. MELLÉKLET.....	79
A.3. MELLÉKLET.....	84
B. MELLÉKLET.....	86
C. MELLÉKLET.....	104
D. MELLÉKLET.....	105
E. MELLÉKLET.....	108

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

Neve: Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság  
Címe: 2030 Érd, Berzsényi D. út 17.

### 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

Ügyfélszolgálatok címei:

5340 Kunhegyes, Mirhó köz 1/B

2483 Gárdony, Szabadság u. 30/C

Telefonszáma: 1213, 59/201-111, 22/521-521, telefax: 59/201-110 46/474-373

Egyéb elérhetőség: email: [ugyfelszolgalat@novicom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@novicom.hu)

Nyitvatartási idő: H,K,CS: 08<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> 12<sup>30</sup>-16<sup>30</sup> SZ: 08<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> 12<sup>30</sup>-18<sup>00</sup>

P: 08<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> 12<sup>30</sup>-15<sup>00</sup>

Annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők: nincs

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége

Cím:

5340 Kunhegyes, Mirhó köz 1/B

2483 Gárdony, Szabadság u. 30/C

Telefonszám: 1213, 59/201-111, 22/521-521, 20/474-8058, 20/432-2870,

30/381-7241, 70/511-3959 Telefax: 59/201-110 46/474-373

Egyéb elérhetőség: email: [ugyfelszolgalat@novicom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@novicom.hu)

Nyitvatartási idő: H,K,CS: 08<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> 12<sup>30</sup>-16<sup>30</sup> SZ: 08<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> 12<sup>30</sup>-18<sup>00</sup>

P: 08<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> 12<sup>30</sup>-15<sup>00</sup>

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

[www.novicom.hu](http://www.novicom.hu)

### 1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az ÁSZF elérhető a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján, valamint a [www.novicom.hu/aszf](http://www.novicom.hu/aszf) internetoldalon.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

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

#### 2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:

2.1.1.1. 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 referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
  - d) az igényt nem teljesíti.
- 2.1.1.2. Az előző bekezdés a)-c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján jelen általános szerződési feltételekben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.
- 2.1.1.3. A 2.1.1.1. bekezdés c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.
- 2.1.1.4. Az előfizetői szerződés
- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
  - b) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával
- jön létre.
- 2.1.1.5. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtevélekor 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.
- 2.1.2. A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei:
- 2.1.2.1. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés az 2.1.1.4. szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.



- 2.1.2.2. 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, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.
- 2.1.2.3. 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.
- 2.1.2.4. 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 hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.
- 2.1.2.5. A jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével, a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.
- 2.1.2.6. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.
- 2.1.2.7. A 2.1.2.5. bekezdésben meghatározott, vagy a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 2.1.1.1 b)-c) 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.
- 2.1.2.8. A 2.1.2.7. bekezdésben meghatározott 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 a (3) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

- 2.1.2.9. Ha a szolgáltató a 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.
- 2.1.2.10. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.
- 2.1.2.11. 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.
- 2.1.2.12. 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.
- 2.1.2.13. Az 2.1.1. pont rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésre is alkalmazni kell.

## **2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája**

Az előfizetői szerződést úgy köteles kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondás-mentesség és áttekinthetőség követelményének

### **a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:**

- aa)* az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,  
*ab)* az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,  
*ac)* az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,  
*ad)* kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő *aa)*-*ac)* pont szerinti adatai,  
*ae)* az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,  
*af)* kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

### **b) a szolgáltató adatai:**

- ba)* a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,

- bb)* a szolgáltató cégjegyzékszama,
- bc)* a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
- bd)* a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
- be)* az internetes honlap elérhetősége,
- bf)* az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- c)* az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
  - ca)* a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
  - cb)* a szolgáltatás megkezdésének határideje,
  - cc)* alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
  - cd)* a díjfizetés módja,
  - ce)* a számlakibocsátás határideje,
  - cf)* telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
  - cg)* a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
- d)* az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- e)* amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
  - ea)* az előfizetői névjegyzékkel,
  - eb)* a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - ec)* az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
  - ed)* a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
  - ee)* az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
  - ef)* az egyéni előfizetői minőséggel,
  - eg)* a kis- és középvállalkozási minőséggel,
  - eh)* az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
  - ei)* a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;

- f) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g) üzleti előfizető esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát, továbbá, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől

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

Előfizetői szolgáltatás igénybevételére az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak megfelelő módon és feltételekkel, az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően van lehetősége az Előfizetőnek.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján őt megillető jogokat harmadik személyre a Szolgáltató előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül átruházza.

A Szolgáltató jogosult a rendeltetésszerű és szerződésszerű használat ellenőrzésére és szükség esetén az Előfizetőt ennek betartására felszólítani, vagy vele szemben jelen ÁSZF-ben biztosított eszközökkel – mint a szolgáltatás korlátozása, illetve az Előfizetői Szerződés felmondása – fellépni.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve az előfizetői Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban.

Amennyiben a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésének konkrét, az igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított maximum 90 napig terjedő időtartamon belüli idejében megegyeznek, a Szolgáltató a megadott szolgáltatás kiépítését, telepítését adott időpontra elvégzi.

#### **2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai:**

A szolgáltatás igénybevételére az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt jogosult az Előfizető.

Kivételt képez e szabály alól, ha a körülményekben lényeges változás – így különösen jogszabályi változás – következik be, ilyen esetekben ugyanis vagy e jogszabályi változásra tekintettel, vagy más lényeges változás miatt az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama is megváltozhat.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét az általa meghatározott időtartamra szüneteltetheti, illetve erre bizonyos esetekben a Szolgáltatónak is lehetősége van jelen ÁSZF 5. Fejezetében meghatározottak szerint.

E szüneteltetés tartama alatt az Egyedi Előfizetői Szerződés továbbra is hatályban marad a Felek között.

A szolgáltatás tartalmára, minőségére, a szolgáltatás igénybevétele után felszámított díjakra és kedvezményekre vonatkozóan az Előfizető által egyedileg és esetleg, külön megállapodás, a kedvezmények igénybevételével

kötött határozott időtartamú szerződés alapján vállalt határozott időtartam is vonatkozhat.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátai  
A Szolgáltató szolgáltatásait Magyarország területén nyújtja.

A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató ellátási területén, illetve kiépített hálózatán érhető el, melynek legfontosabb adatait jelen ÁSZF C. Melléklete tartalmazza.

Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont kiépítését a Szolgáltató által még el nem látott területre igénylik, illetve a Szolgáltató ellátási területére, de olyan hálózatra, amelyen az igényelt szolgáltatás nem érhető el, úgy a törzshálózat és a vonalhálózat kiépítéséig vagy a megfelelő technikai megoldás biztosításáig Egyedi Előfizetői Szerződés nem köthető, a benyújtott igény csak előzetes igénybejelentésként vehető figyelembe.

Ezen szabálytól eltérően a Szolgáltató hálózatának fejlesztése, bővítése érdekében a Felek megállapodhatnak abban, hogy a szolgáltatás kiépítési költségének megelőlegezésével, közös erővel építenek és/vagy fejlesztenek hálózatot az ellátatlan területeken, azonban a hálózat tulajdonjoga minden esetben Szolgáltatót illeti meg.

Erről a Felek külön Hálózatfejlesztési megállapodásban rendelkezhetnek. Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az Előfizető által megjelölt címen elérhető-e az igényelt szolgáltatás, a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az Ügyfélszolgálaton tájékozódhat az Előfizető.

2.3.3. A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei és a Szolgáltató által biztosított eszközökért vállalt jótállás

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére használt készülék, berendezés, eszköz (a továbbiakban: eszköz) alkalmasságáért, megfelelőségéért csak és annyiban tartozik felelősséggel, amennyiben az adott eszközt ő biztosítja az Előfizető számára.

Minden más esetben az Előfizető felelőssége, hogy adott eszköz alkalmas-e, megfelelő-e a szolgáltatás igénybevételére.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Berendezések áramellátásáról az Előfizető saját költségére köteles gondoskodni.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, általa biztosított és tulajdonát képező eszközökért, berendezésekért csere-garanciát és jótállást vállal.

Az Előfizető által megvett eszközökre ez a jótállás 1 évig érvényes, míg a bérelt eszközök esetén a csere-garanciát a Szolgáltató az adott szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés fennállása alatt folyamatosan biztosítja.

A jótállás, valamint csere-eszköz biztosításának részletes feltételeit az eszközökhöz, Berendezéshez biztosított jótállási jegy tartalmazza.

A jótállás megszűnik, illetve a csere-garancia nem érvényesíthető, amennyiben a Berendezés felszerelését, javítását, kicserélését nem Hivatalos szerelő végzi vagy az Előfizető a Berendezést nem a használati útmutatónak megfelelően, azaz nem rendeltetésszerűen használja, illetőleg megrongálja, vagy átalakítja.

Nem vonatkozik a csere-garancia olyan meghibásodásokra, melyek az Előfizető által önállóan beszerzett eszközök, Berendezések vagy szerelési

anyagok alkalmatlanságából, vagy az ezekkel történő kompatibilitás hiányából, továbbá amelyek az Előfizető által saját felelősségére végzett szerelésből erednek.

Az elvégzett munkálatok Hivatalos szerelő általi végrehajtását az Előfizető a szerelési Munkalap aláírásával igazolja, ismeri el.

A szerelés, garanciális csere és egyéb, a szolgáltatás felszerelését követő cselekmények elvégzése csakis a szerelési Munkalap aláírása ellenében fogadhatók el érvényesnek.

Az Előfizető jótállási-, illetve csere-garancia igényét személyesen az Ügyfélszolgálaton, telefonon, valamint a hiba bejelentési elérhetőségeken keresztül közölheti a Szolgáltatóval.

A cserét lehet kiszállással is kérni, ez esetben a Szolgáltató kiszállási díjat számolhat fel.

Amennyiben a Szolgáltató megítélése szerint az Előfizető által használt eszköz veszélyezteti, zavarja, akadályozza, illetve potenciálisan alkalmas a Szolgáltató szolgáltatásainak, hálózatának vagy rendszereinek működésének veszélyeztetésére, zavarására, akadályozására (a továbbiakban: akadályozás), akkor az Előfizetőt felszólíthatja ezen eszközök használatának mellőzésére.

Amennyiben Előfizető ezen felszólításban foglaltaknak nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, szüneteltetésére, illetve az ÁSZF-ben számára biztosított további lehetőségek alkalmazására.

A Szolgáltató szolgáltatásainak, eszközeinek működését akadályozó berendezést üzemeltető Előfizetővel szemben, ha megítélése szerint ez szükséges, jogosult mindezek felül a hatóság eljárását is kezdeményezni, hogy a hatóság az akadályozót:

- a) a berendezés zavarszűrésére;
- b) a berendezés áthelyezésére;
- c) az akadályozás más módon történő elhárítására kötelezze.

Az akadályozás elhárításának igazolt és ésszerű költségét az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért – így különösen, ha az adott szolgáltatás esetében megengedett a szolgáltatás más személy általi használata, akkor ezen átengedett használatért –, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán vagy az általa használt ingatlanon kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

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

Kábeles előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti.

Minden más esetben a Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges egyéb eszközöket és Berendezéseket úgy igyekszik elhelyezni, hogy azok a létesítési

helyként megjelölt ingatlan használatát ne befolyásolják hátrányosan, illetve ne járjanak az ingatlan szükségtelen átalakításával.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózaton nem szerez tulajdonjogot, viszont biztosítani, illetve túrni köteles, hogy a Szolgáltató a hálózathoz hozzáférjen, és azon szükség esetén - hibaelhárítási munkákat végezzen, vagy a hálózatot fejlessze, valamint, hogy a hálózathoz való hozzáférés jogszerűségét ellenőrizze.

Amennyiben a Felek bármelyike úgy ítéli meg, hogy ez szükséges, a Felek külön megállapodást köthetnek egymással az ingatlan ilyen célú használatának biztosításáról.

Amennyiben a szolgáltatások telepítéséhez vagy javításához szükséges szerelési munkálatok elvégzéséhez az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanon műemléki, szakhatósági vagy lakóközösségi engedélyek vagy más hasonló hozzájárulások szükségesek, azok beszerzéséről Előfizető köteles gondoskodni. Szerelési munka csak ezek megléte esetén kezdhető meg.

Amennyiben ezen hozzájárulásokat az Előfizető a szerelési munkálatok megkezdéséig nem képes beszerezni, és a munkálatok ebből kifolyólag elmaradnak, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséért, korlátozott igénybevételéért nem tehető felelőssé. Az esetlegesen engedélyek nélkül elvégzett szerelési munkálatokkal okozott esetleges károkért a Szolgáltató szintén nem tehető felelőssé.

Az Előfizető köteles tiszteletben tartani, hogy a részére rendelkezésre bocsátott, a szolgáltatás igénybevételéhez használt Berendezés üzemeltetése során használt szoftver harmadik személy - pl. a szoftverfejlesztő -, jogtulajdonos szellemi tulajdonát képezi.

A szolgáltatás igénybevétele során ezen harmadik személy külön engedélye nélkül nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személy(ek)nek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megfejtése, illetőleg az arra irányuló kísérlet.

Amennyiben ezen kötelezettségét az Előfizető megsérti, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződést megszüntetni.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

**3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

**3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások tartalmát jelen ÁSZF B. Melléklete határozza meg részletesen.

**3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A Szolgáltató szolgáltatásainak területi lefedettségét jelen ÁSZF C. Melléklete tartalmazza.

**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**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

Sem a Szolgáltató, sem az általa nyújtott szolgáltatások nem minősülnek a hírközlési jogszabályok szerint egyetemes jellegűnek.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontját, azaz a szolgáltatás Előfizetőnek való átadásának helyét, minden esetben jelen ÁSZF C. Melléklete határozza meg.

## **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 által vállalt minőségi mutatókat, célértékeket, valamint meghatározásuk és mérésük módját, ellenőrzését jelen ÁSZF A/2. Melléklete tartalmazza.

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

A Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást nem végez.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a nyújtott szolgáltatásra vonatkozó, az A/2. Mellékletben pontosan meghatározott, éves mértékű rendelkezésre állást az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállásának teljes időtartama alatt, a jelen ÁSZF 5. Fejezetében foglalt kivételekkel.

### **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**

A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatos támadások minél hatékonyabb elhárítása érdekében fokozottan együttműködik a hasonló szolgáltatásokat nyújtó többi hírközlési szolgáltatóval, valamint hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel, továbbá honlapján tájékoztatást nyújt a tudomására jutott fent meghatározott eseményekről.

A Szolgáltató által alkalmazott adatbiztonsági elvekről, megoldásokról jelen ÁSZF 10.2. és a Szolgáltató Adatvédelmi Szabályzata rendelkezik

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

A Szolgáltató hálózatához kizárólag a Szolgáltató által biztosított vagy a Berendezés termékleírásában a szolgáltatás igénybevételére megfelelőként feltüntetett végberendezést csatlakoztathat az Előfizető.



A Szolgáltató kizárólag az általa biztosított Berendezések megfelelőségét garantálja, az Előfizető által beszerzett Berendezések, illetve egyéb eszközök megfelelőségéért az Előfizető tartozik felelősséggel, azokat a Szolgáltató előzetesen nem vizsgálja.

A Szolgáltató ugyanakkor fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetőnek átadott eszközök, Berendezések rendeltetésszerű használatát – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – bármikor ellenőrizze.

A Szolgáltató jogosult továbbá a nem általa biztosított eszközöknek, Berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát vizsgálni, de erre nem köteles.

Ha az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződést megszüntetni.

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

A szolgáltatás az Előfizetői Szerződés időtartama alatt folyamatosan igénybe vehető az Előfizető által, két kivétellel, ezek a szüneteltetés, illetve a korlátozás időtartama.

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

A szolgáltatás szüneteltetésére vagy az Előfizető kérelmére, vagy pedig a Szolgáltató érdekkörében vagy azon kívül felmerült okból kerülhet sor.

#### **5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérelmére**

A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást - akár Egyéni, akár Üzleti/ Intézményi Előfizető - kérésére szüneteltetni.

Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 15 munkanappal, mely a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően határozott időtartamra, naptári évenként minimum 1, maximum 6 hónapra kérhető.

Az időtartam – a maximális 6 hónap figyelembe vételével – írásban módosítható a visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal.

A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig tart.

Az előfizető a szünetelés időtartamára – az A/3. Melléklet szerinti üzemszüneteltetési havidíjat, valamint a kikapcsolásért – az A/3. Melléklet szerint felszámított – csökkentett előfizetési díjat köteles fizetni.

A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – a szüneteltetés kapcsán felszámított díjak megfizetése után visszakapcsolja a szolgáltatást.

Díjtarozás, esetén nincs lehetőség a szolgáltatás szüneteltetésére. Határozott idejű szerződés illetve a hűségidő lejártá előtt történő szüneteltetés esetén a szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

#### 5.1.2. A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok lehet különösen a Szolgáltató hálózatának tervezett, rendszeres karbantartása vagy a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (a továbbiakban: a hálózat fejlesztése).

A Szolgáltató szolgáltatásait csak abban az esetben szünetelteti, ha szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre a hálózat fejlesztésére.

A szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 1 napot nem haladhatja meg. Amennyiben ezt mégis meghaladná, úgy Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a szüneteltetéssel érintett Előfizetői számára.

A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

Ha azonban a rendszeres karbantartás időszaka a naptári hónaponként 1 napot meghaladja, úgy az Előfizető adott időtartamra díjfizetésre nem köteles.

A Szolgáltató a tervezett szüneteltetésről, kezdő időpontjáról és tartamáról legalább 15 nappal korábban értesíti az érintett Előfizetőit.

Az Előfizetők értesítésére közvetlen módon, a jelen ÁSZF 13.1. pontjában meghatározottak szerint kerül sor, illetve Szolgáltató tájékoztatást adhat Ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint a hálózatán fogható információs képűjság csatornán keresztül is. Szolgáltató abban az esetben is köteles az Előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az szüneteltetést eredményező rendszeres karbantartási munkálatok időtartama az eredetileg megadott időtartamot előreláthatóan meghaladja.

#### 5.1.3. A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése

A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetésére rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), vagy előre nem látható és el nem hárítható külső ok (a továbbiakban: vis maior) esetén, vagy Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, jogszabály által előírt esetekben és módon kerülhet sor.

A Szolgáltató ilyen okokból történő szüneteltetés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szüneteltetés oka rajta kívül áll, és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

#### 5.1.4. A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség

A szolgáltatás Előfizetői szüneteltetése esetén a szüneteltetésért és az esetleg ebből származó bármilyen kárért egyedül a szüneteltetést kérelmező Előfizető felel.

E körben a Szolgáltatót egyedül a kérelemben foglaltak végrehajtása terheli, ha az lehetséges.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartás idejét –, vagy ha a szüneteltetés oka mindkét Fél érdekkörén kívül esik, a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető a szüneteltetés időtartamára vonatkozó csökkentett díj megfizetésére nem köteles.

Egyebekben az Előfizető a jelen ÁSZF A/3. Mellékletben meghatározott szüneteltetési díjat köteles megfizetni.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szüneteltetésre és a szüneteltetés időtartama a naptári hónaponként számított 1 napot meghaladja, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a szüneteltetéssel érintett Előfizetői számára.

A szolgáltatás Szolgáltató érdekkörén kívüli okból történő szüneteltetése esetén a Szolgáltató semmiféle felelősséggel nem tartozik a szolgáltatásai szüneteltetése miatt, kötbér fizetésére sem köteles.

Ha azonban a szüneteltetés oka vis maior, a mentesüléshez a Szolgáltatónak megfelelően igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok ésszerű határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

#### 5.1.5. A szünetelés speciális esetei, a szolgáltatás felfüggesztése

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető díjtarozása miatt mégsem kíván felmondási jogával élni, jogosult a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszteni.

A Szolgáltató a szolgáltatás ezen felfüggesztése alatt díjat nem számol fel.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára jogosult 15 napos felmondási idővel az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani.

Amennyiben az előfizetői szerződés felmondására azért került sor, mert a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás legalább 15 napos korlátozását követően a felmondási időre a szolgáltatást felfüggeszteni.

### **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**

A szolgáltatás korlátozására, azaz az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek, tartalmának lassítására, módosítására, csökkentése, illetve egyéb módon történő technikai befolyásolására, korlátozására (a továbbiakban: korlátozás) a Szolgáltató csak kivételesen és az Előfizető értesítése mellett jogosult.

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

#### 5.2.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei

A szolgáltatás korlátozására a következő esetekben kerülhet sor:

- a) az Előfizető bármilyen módon akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy más okból nem megfelelő végberendezést csatlakoztatott, illetve e tevékenységét a Szolgáltató erre való felszólítását követően sem szünteti meg;

- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére is hozzáférhetővé teszi, illetve továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

#### 5.2.2. A korlátozásról történő értesítés

A Szolgáltató a korlátozásról mindig annak végrehajtását közvetlenül megelőzően vagy azzal egy időben értesíti az Előfizetőt jelen ÁSZF 13.1. pontban foglaltak szerint, egyúttal tájékoztatva az Előfizetőt arról is, hogy a korlátozást miként és milyen feltételekkel szüntetheti meg, illetve milyen következményekkel jár, ha az értesítésben foglaltaknak nem tesz eleget.

Amennyiben azt a szolgáltatás természete (telefonos szolgáltatás) lehetővé teszi és az Előfizető előzetesen hozzájárulását adta ehhez, úgy a Szolgáltató közvetlenül értesíti (e-mailben vagy telefonon) az Előfizetőt a korlátozási korlátérték 80%-ának eléréséről.

Ezen értesítésben a Szolgáltató egyúttal figyelmezteti is az Előfizetőt az esetleges korlátozás azonnali alkalmazásának lehetőségére és a korlátozás következményeire – így különösen az ahhoz kapcsolódó díjfizetési kötelezettségekre.

A Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételét biztosító Berendezésre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja a díjtartozás fennállásáról.

#### 5.2.3. A korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére köteles a szolgáltatás újbóli biztosítására és a korlátozás feloldására, kivéve, ha jogszabályi rendelkezés vagy jelen ÁSZF szabályai alapján az Egyedi Előfizetői Szerződés további fenntartására nem köteles.

Ilyen esetekben a Szolgáltató dönthet úgy, hogy a korlátozás súlyosságára, ismételtségére, az Előfizető által tanúsított magatartásra tekintettel az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondja.

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 adott esetben a Szolgáltató korlátozás feloldási díjat nem számítana fel, a kötbér mértéke az adott szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### 5.2.4. Korlátozás esetén felszámított díjak

A Szolgáltató a korlátozás tartama alatt kizárólag a korlátozott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének újbóli biztosításáért a jelen ÁSZF A/3. Mellékletben meghatározott korlátozás-feloldási díjat, valamint adminisztrációs díjakat számol fel.

A fizetési emlékeztető, illetve felszólítás és a szolgáltatás korlátozásáról szóló hivatalos értesítés kiküldésének adminisztrációs díja az ÁSZF A/3. Mellékletben kerül meghatározásra.

#### 5.2.5. A korlátozás speciális esetei

A Szolgáltatás korlátozására sor kerülhet akkor is, ha adott Előfizető vagy a Szolgáltató által biztosított szolgáltatás vagy az általa biztosított szolgáltatáson keresztül elérhető más szolgáltatások viszonylatában azt hatósági döntés rendeli el.

Ilyen esetekben a Szolgáltató a hatósági döntésben foglaltaknak megfelelő módon és terjedelemben korlátozza a szolgáltatást.

Az ilyen okból történő korlátozásból származó esetleges károkért a Szolgáltató semmilyen módon nem tehető felelőssé.

Azt, hogy mely hatósági döntések esetében korlátozhatja ily módon a Szolgáltató a szolgáltatást, jelen ÁSZF A/2. Melléklete határozza meg.

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

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint 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.

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás biztosításával nyújtja.

E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képző pontig, az előfizetői hozzáférési pontig garantálja.

Az előfizetői végberendezésekkel kapcsolatos karbantartásra és hibaelhárításra a Szolgáltató felelőssége csak akkor terjed ki, ha az eszközöket ő bocsátotta az Előfizető rendelkezésére, minden más esetben a végberendezés használhatóságáért, karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel.

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Előfizetői Szerződés nem szerződésszerű teljesítésével függ össze, így különösen valamely, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul (a továbbiakban: hibabejelentés).

#### 6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül megkezdi a hiba pontosabb behatárolását és intézkedik a lehető legrövidebb időn belüli kijavítása érdekében.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

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 hibabejelentés elengedhetetlen feltétele a hiba rövid leírásán túl, hogy az Előfizető közölje azonosító adatait vagy a hibával érintett szolgáltatásra vonatkozó Egyedi Előfizetési Szerződésének szerződésszámát, annak érdekében, hogy minden kétséget kizáróan behatárolható legyen a bejelentő személye.

Amennyiben a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helységében lehetséges és a szolgáltató által az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

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

A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási célértékeket jelen ÁSZF A/2. Melléklete tartalmazza.

#### 6.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége

Részletesen jelen ÁSZF 1. pontjában és a szolgáltató weboldalán található.

#### 6.1.3. A hibabejelentés nyilvántartása

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

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hó, nap, négy órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy

- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Szolgáltató fenti kötelezettsége teljesítése során köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

Szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 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 ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A hiba feltárására tett minden elvégzett vizsgálatról a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni, a következő tartalommal:

- 1) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető;
- 2) a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- 3) a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- 4) a Szolgáltató a hiba kijavítását megkezdte;
- 5) további, a helyszínen lefolytatandó vizsgálat szükséges a hiba behatárolásához (ebben az esetben a lefolytatandó vizsgálat Szolgáltató által javasolt időpontját is meg kell jelölni, mely egy négy órás, 8 és 20 óra közti időtartam lehet);
- 6) a hiba kijavítását átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

Amennyiben a helyszínen lefolytatott hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató az Előfizetőnél talált hibát elhárította, és azt az Előfizető a szerelési lapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

#### 6.1.4. Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökért

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállása alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért,

megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytállni.

Az Előfizető hálózatot érintő bármiféle karbantartási vagy javítási munkát egyedül a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel végeztethet el.

Az Előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás (a Szolgáltatótól vagy a Hivatalos szerelőtől eltérő személy, vagy az Előfizető saját tevékenysége) folytán a hálózat bármiféle kárt szenved.

#### 6.1.5. A hibaelhárítás költsége

A Szolgáltató amennyiben a hiba a felelősségi körében keletkezett, úgy a hibaelhárításáért díjat nem számol fel, így a Szolgáltatónál felmerülő – javítási, kiszállási – költségeket, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Amennyiben azonban a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos, jelen ÁSZF A/3. Mellékletében meghatározott költségeket a Szolgáltató által kiadott számla alapján az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

Ha a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa használt ingatlanhoz kiszáll, az Előfizető a jelen ÁSZF A/3. Mellékletében található díjszabásban meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor.

A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (például az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá, ha a hibabejelentés téves, vagy megtévesztő jellegű. Amennyiben ennek feltételei adóttak, a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti.

Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást a díjszabásban meghatározott mértékű expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

#### 6.1.6. Együttműködés a Szolgáltatóval a hibaelhárítás érdekében

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval, illetve az általa megbízott Hivatalos szerelővel együtt kell működnie.

Ennek keretében a hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges – az ingatlan tulajdonosa, használója tűrni köteles, és biztosítania kell előzetes értesítés alapján a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő számára az ingatlan területére való belépést, valamint ott a kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából a szükséges munkálatok elvégzését.

Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell külön értesítenie, ha a hiba elhárításához



mindenképpen szükséges bejutni arra az ingatlanra, helyszínre, ahol az Előfizető által használt hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató, illetve a Hivatalos szerelő nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt (vis maior) nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembé, amíg ezen akadályoztatás oka el nem hárul.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítási tevékenységet hiúsít meg, felel az e tevékenysége során a Szolgáltatónál okozott vagy nála jelentkező bármilyen kárért.

#### 6.1.7. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót értesíti és lehetőségeihez képest együttműködik vele a hiba kijavításában.

Ha a Szolgáltató a hálózatban bekövetkezett hibát kijavítani nem tudja, úgy köteles más hozzáértő szolgáltató, illetve más gazdálkodó szervezet segítségét igénybe venni.

Ilyen közreműködésért az Előfizetőtől a Szolgáltató semmiféle többletdíjat nem követel.

#### 6.1.8. Karbantartási szolgáltatások

A Szolgáltató - az Előfizető részére nyújtott szolgáltatás zavartalanságának és megfelelő minőségének biztosítása érdekében – az igénybe vett hírközlési hálózatot előre meghatározott időszakonként és gyakorisággal, illetve szűrőpróba szerűen, mind az előfizetői átadási pont és az előfizetői végberendezés között – ideértve az előfizetőnek használatba adott berendezéseket is –, mind pedig az előfizetői átadási pont és a szolgáltató fejállomása között jogosult ellenőrizni.

A Szolgáltató az előfizetői átadási pont és az előfizetői végberendezés közötti szakasz vonatkozásában a hálózat műszaki állapotáról elsősorban az Előfizető bejelentése és az Előfizetőnél telepített berendezések jelzései alapján értesül.

A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként, illetve abban az esetben rendelkezik, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel, annak karbantartása mutatkozik szükségesnek.

Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről a jelen ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően értesíti az Előfizetőt.

## 6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

### 6.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül bármilyen, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki, üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Hibásan teljesít a Szolgáltató különösen, ha:

- a) a szolgáltatása Szolgáltató érdekkörébe tartozó működési rendellenesség következtében korlátozottan használható;
- b) a szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból kifolyólag lehetetlen;
- c) a Szolgáltató elmulasztja az üzemeltetésben lévő rendszer karbantartását, illetve a mindenkori technikai és vételi lehetőségeknek a megfelelő műszaki fejlesztését;
- d) az ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyiségben, a közzétett időszakban, az Ügyfélszolgálatot nem tartja fenn, vagy a Szolgáltatónál hibabejelentés nem tehető meg.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha:

- 1) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett;
- 2) az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el;
- 3) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

#### 6.2.2. A hibaelhárítás határideje

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát – ha az a Szolgáltató hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésétől számított 72 órán belül elhárítani.

Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, (például, ha az Előfizető nem volt elérhető), a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő e kiesett idő tartamával meghosszabbodik.

A kiesés ideje a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állásba nem számít bele, ezen időszakra az Előfizető díjfizetésre köteles.

Szintén nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizető által meghatározott időpontig eltelt időtartam, ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, de a hiba kijavítására a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt mégsem volt lehetőség, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

#### 6.2.3. A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért

Amennyiben a hibajavításra meghatározott időtartamot a hiba kijavítása meghaladja Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, ha a hiba elhárításának elhúzódása vagy elmaradása a Szolgáltatónak betudható ok miatt következett be.

Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles.

A kötbérfizetés eseteit és a kötbér számításának módját jelen ÁSZF 7. fejezete tartalmazza.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül.

Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

#### 6.2.4. Az Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását, valamint ellenőrzését és a hibaelhárítást a Felek által előzetesen és kölcsönösen egyeztetett időpontban végezze el.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt és az Előfizető használatba adott, de továbbra is a Szolgáltató tulajdonát képző műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

#### 6.2.5. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibaelhárítási eljárástól függetlenül nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni.

E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét és a konkrét mérési eredményeket a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

E szakértő személyek költségeit utólagosan az a Fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

#### 6.2.6. Vis maior

Egyik Fél sem felel az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért, illetve annak elmaradásáért, illetve az ebből származó bármely kárért és/vagy költségért, azon esetekben, amikor olyan, bármely Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (a továbbiakban: vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés szerinti teljesítést, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét.

Ilyen körülmények különösen:

- a) a háborús cselekmények;
- b) a lázadás;
- c) a szabotázs;
- d) a robbantásos merénylet; e. a terrortámadás;
- e) a természeti katasztrófa, elemi csapás;

- f) a súlyos energiaellátási zavar;
- g) a munkabeszüntetés;
- h) a szükséghelyzet ideje vagy más hasonló rendkívüli helyzet;
- i) valamint a honvédelmi, nemzetbiztonsági, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

Az ilyen esetek a Feleket az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében oly módon korlátozzák, illetve gátolják, hogy vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak egymásnak.

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

#### **6.3.1. Az Előfizetői panaszok kezelése**

Szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.

Szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrizni.

#### **6.3.2. A panaszbejelentés módja**

A Szolgáltató az Előfizető szóban (telefonon), írásban (levélben) vagy más módon (e-mailben, faxon), valamint személyesen, az Ügyfélszolgálaton megtett panaszt a lehető legrövidebb időn belül megvizsgálja.

#### **6.3.3. A panasz megválaszolásának határideje és módja**

A Szolgáltató a panasz benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon vagy írásban az Előfizető által választott formában.

A panaszt a Szolgáltató az ügyfélszám megadásával, illetve az előfizetői adatok hitelességének ellenőrzése után fogadja el.

Ha a panasz bonyolultsága indokolja, a Szolgáltató jogosult, hogy a bejelentés megtételének módjától függetlenül, az általa a legmegfelelőbbnek ítélt formában (írásban vagy e-mailen) tájékoztassa az Előfizetőt panaszával kapcsolatban.

A panaszt elutasító állásfoglalását a Szolgáltató indokolni köteles, egyúttal tájékoztatja az Előfizetőt az igénybe vehető jogorvoslati lehetőségeiről, az illetékes szervezetek elérhetőségeiről, eljárásáról.

E-mail útján érkező panaszbejelentés esetén Szolgáltató csak a beazonosítható és teljes körű panaszleírást tudja nyilvántartásba venni.

Az automatikus válasz küldése a bejelentés megérkezéséről nem minősül a panaszbejelentés elfogadásának, erről a Szolgáltató külön értesítést küld.

#### 6.3.4. Az Előfizető jogai a panasz kapcsán

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni a panasz kezelésével kapcsolatos eljárásról az alábbiak szerint:

- a) a panasz megtételének módjai, feltételei;
- b) a panasz Szolgáltató általi kezelésének határideje, a válasz módja;
- c) az Előfizető jogorvoslati jogai, amennyiben nem ért egyet a Szolgáltató válaszában foglaltakkal – a területileg és hatáskörileg illetékes hatóságok, illetve alternatív vitarendezési fórumok és bíróságok megnevezésével.

#### 6.3.5. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított bármely díj összegét vitatja (a továbbiakban: díjreklamáció), a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszerén alapuló díj megállapítása helyes és hibátlan volt.

A Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak tartalmát megvizsgálja és legfeljebb 30 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt megállapításairól.

E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a díjreklamáció rendezéséig nem jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést az Előfizető díjtartozása miatt felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el legfeljebb 5 napon belül, a díjreklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció rendezésének időtartamával meghosszabbodik.

Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

Díjreklamáció rendezésének az időtartam minősül, amíg a vita megoldása a Felek között marad.

Amennyiben bármelyik Fél harmadik felet von be a díjreklamáció rendezésébe, ez az időszak lezárul, s a Felek jogosultak a jelen ÁSZF alapján őket megillető további lehetőségeket igénybe venni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető díjreklamációjának helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag banki átutalás vagy belföldi postautalvány útján téríti vissza.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató díjreklamációra vonatkozó megállapításait tartalmazó értesítés kézhezvételét, illetve visszaigazolt megérkezését követően 15 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy értesítse a Szolgáltatót arról, hogy:

- a) nem fogadja el a Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait;
- b) a díjreklamáció eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki;
- c) jogorvoslati eljárást kezdeményez.

Ezen nyilatkozat hiányában a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében fizetési meghagyással élhet, illetve peres eljárást kezdeményezhet.

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – az illetékes bírósághoz fordulni.

Ha az Előfizető a reklamált díjtartozást követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor díjtartozás miatt a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – a számla teljesítését követő egy éven belül –, és a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt visszatéríti az Előfizető részére.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető – az adatkezelési szabályok figyelembevételével –, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adataira vonatkozó kimutatást.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a fenti bekezdésben foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában, illetve az Előfizető kérésének megfelelően elektronikus formában, díjmentesen átadja.

Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációra a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény adott okot, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az Előfizető számára díjmentesen átadni.

Egyebekben a díjreklamációra is a panaszbejelentésre és kezelésre vonatkozó általános szabályok irányadók.

#### 6.3.6. Kötbér és kártérítési igények intézése

Az Egyedi Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési, illetve kártérítési kötelezettsége alól, ha

bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, illetve ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta. 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 adott helyzetben általában elvárható.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik.

A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az Előfizető e kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A kötbér és kártérítés mértékét jelen ÁSZF A/3. Melléklete, míg számításának módját és feltételeit a 7. Fejezet tartalmazza.

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

##### **6.4.1. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége**

Az 1.2 pontban meghatározott módon. Az Ügyfélszolgálat minél jobb elérhetőségének biztosítása érdekében a Szolgáltató garantálja, hogy havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

##### **6.4.2. Az Ügyfélszolgálatra érkező telefonhívások rögzítése**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Ügyfélszolgálat hivatalos hívószámaira érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amennyiben az a beszélgetés tartalmának maradandó rögzítése céljából szükséges.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező és az előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint rögzíti, és visszakereshető módon legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató biztosítja, az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását az Előfizetői Szerződés teljes tartama alatt.

A rögzítés tényéről a Szolgáltató a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja.

A Szolgáltató a rögzített hanganyag másolatát a hívó fél kérésére a tárolási időn belül bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen rendelkezésre bocsátja, az erre vonatkozó kérelem beérkezését követő 30 napon belül.

Az adott beszélgetésről történő minden további másolat kiadása csak díjfizetés után biztosított.

A hangfelvétel visszahallgatását a Szolgáltató külön kérésre Ügyfélszolgálatán is biztosítja.

A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat, a hibabejelentések kivételével, a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

#### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

**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**

Az Előfizető a panaszbejelentésének elutasítása esetén vagy ha nem ért egyet a hibaelhárításban foglaltakkal jogosult a hatályos jogszabályok alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője, valamint a Médiatanács, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vizsgálatát kérni, továbbá a rájuk vonatkozó jogszabályok felhatalmazása alapján a Gazdasági Versenyhivatal, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezni, valamint az illetékes békéltető testületnél, illetve bíróságnál eljárást kezdeményezni.

A vitarendezés eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

**Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1376 Budapest, Pf. 997., Tel: (+36 1) 468 0680, Email: info@nmhh.hu

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztosa**

Cím: 1376 Budapest, Pf. 997., Tel: (+36 1) 468 0680, E-mail: info@nmhh.hu

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6., Tel: (+36 1) 459 4800, E-mail: fogyved\_kmf\_budapest@nfh.hu

**Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf:936  
Telefon: 22/501-751; 22/501-626 Telefax: 22/501-627 Email:  
fogyved\_kdf\_szekesfehervar@nfh.hu

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

Cím: 5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2. Telefon: 56/513-336 Fax: 56/514-306 Email:  
fogyved\_eaf\_szolnok@nfh.hu

**Gazdasági Versenyhivatal**

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Tel: (06-1) 472-885, E-mail:  
ugyfelszolgalat@gvh.hu

**Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

Cím: 1051 Budapest, Nádor u. 22., Tel: (+36 1) 475 7186, 475 7100, E-mail:  
adatved@obh.hu

**Fejér Megyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás



ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Felek a köztük létrejött szerződéses jogviszonyból eredő jogvitáik esetére alávetik magukat a Szolnoki Városi Bíróság illetékességének. (Cím: 5000 Szolnok, Kossuth L. u. 1. Tel: 56/523-135 Fax: 56/412-634)

## **7. Díjak, díjszabás, 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, díjcsomagok, 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)

Az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában egyszeri belépési díjat és havi előfizetési díjat, vagy más számítási alapú díjat, vagy díjcsomagba tartozó díjat, illetve esetenként egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A különböző díjak és díjcsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok részletes tartalmát, valamint a különböző díjak mértékét jelen ÁSZF B. Melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat ún. belépési díjat felszámítani.

Szolgáltató – a jelen ÁSZF-ben meghatározott, az Előfizető egyértelmű ráutaló magatartásával igénybe vett szolgáltatások kivételével – nem jogosult az Előfizetőtől semmiféle díjat vagy más ellenszolgáltatást követelni, ha számára olyan szolgáltatást vagy berendezést, eszközt értékesített, amelyet az Előfizető nem rendelt meg.

#### **7.1.1. A díjak, díj- illetve szolgáltatáscsomagok módosítása**

A Szolgáltató a különböző díjak mértékét és a díjcsomagok, illetve szolgáltatáscsomagok után fizetendő összegeket, valamint a kedvezményeket a jogszabályokban és jelen ÁSZF-ben meghatározott keretek között és feltételekkel jogosult módosítani az Előfizetői Szerződések módosítására vonatkozó, 12. Fejezetben meghatározott általános szabályok szerint, az alábbi eltérésekkel.

A Szolgáltató biztosítja a határozott időtartamú szerződéssel nem rendelkező Előfizető részére az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt a szabad díj- illetve szolgáltatáscsomag váltást.

A felfelé történő módosítás mindig díjmentesen, lefelé történő módosításra a tárgyévben egy alkalommal van lehetőség díjmentesen, minden további módosításért az Előfizető a jelen ÁSZF A/3. Mellékletében meghatározott díjat köteles fizetni.

Mindaddig azonban, amíg az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díj- illetve szolgáltatáscsomagot választja azok

módosulása esetén, úgy addig a Szolgáltató az eredetileg előfizetett szolgáltatást tekinti elfogadottnak.

Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díj- illetve szolgáltatáscsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződésben történik.

Amennyiben egy díj- illetve szolgáltatáscsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF erre vonatkozó módosításának hatályba lépésétől számított, esetileg meghatározott 3-6 hónapon belül, a megszűnő díj- illetve szolgáltatáscsomag helyett a Szolgáltató bármely más díj- illetve szolgáltatáscsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet.

Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, az előzetesen egyedileg meghatározott időszak elteltével Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

Díj- illetve szolgáltatáscsomag módosításkor az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az Előfizetői Szerződésben meghatározott jellemzői – ide nem értve, ha a díj- illetve szolgáltatáscsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző megváltoztatásával jár együtt – nem változnak.

A díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt Szolgáltató az igény bejelentését követő hónap első napjával teljesíti.

Amennyiben az előfizetői igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni.

A választott díj- illetve szolgáltatáscsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díj- illetve szolgáltatáscsomag aktiválásának napjától teljesíti.

A díjtartozással rendelkező Előfizetők díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítási igényét a Szolgáltató a díjtartozás rendezéséig kizárja, illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételekhez kötheti.

A díj- illetve szolgáltatáscsomagok igénybe vétele határozott időtartamú szerződések megkötéséhez is köthető.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés szolgáltatási- illetve díjcsomagja csak a kedvezményes Előfizetői Szerződésben, és a vállalt kedvezményes feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

#### 7.1.2. Az előfizetési díj

A szolgáltatások díját a Szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani, amennyiben a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények azt indokolják.

#### 7.1.3. Számlázási időszak

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

A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság).

A Szolgáltató egyes szolgáltatási területein üzletpolitikai okokból ettől eltérő előrefizetési kedvezményrendszert működtethet.

A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (a továbbiakban: tárgyhónap).

A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékesé váló díjakról az esedékesség hónapjában, vagy azt megelőzően számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig köteles az Előfizető kiegyenlíteni.

A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Ha az Előfizető a számlát tárgyhó 20-áig, nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató felé köteles bejelenteni, és számlamásolatot igényelni.

Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

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

A Szolgáltató a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjakat és egyéb költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja ki.

#### 7.1.4. A számla tartalma

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel.

A számlában külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is.

A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintra kerekítve adja meg.

A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet, illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlában egyértelműen és külön feltünteti.

#### 7.1.5. A számlával összefüggő további rendelkezések

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről külön számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható meg az Előfizető kérelmére sem.

Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlában jelenik meg.

#### 7.1.6. A számlázás integritása

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik.

A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

7.1.7. A díjkiegyenlítés határideje

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az Előfizető számára, melynek kiegyenlítési határideje a számlában feltüntetett befizetési határidő.

A számlán a befizetési határidő minden esetben feltüntetésre kerül.

7.1.8. Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé, mely a Ptk.-ban meghatározott mindenkori törvényes késedelmi kamat mértékének felel meg.

A késedelmes időszak első napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap.

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.

Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az előfizetői reklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

7.1.9. Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben

Szolgáltató jogosult díjtartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs díját az Előfizetőre áthárítani.

Az Előfizető a Szolgáltató részére adminisztrációs díjat köteles fizetni, amennyiben a Szolgáltató olyan adminisztrációs eljárását, szolgáltatását veszi igénybe, melynek biztosítására a Szolgáltató egyébként nem köteles, vagy amelynek megfizetésére az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján kötelezhető.

A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni.

A Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások után befizetett valamennyi díjról, illetve díjtartozásokról pontos, naprakész nyilvántartást vezet.

Ezen nyilvántartás adatait az Előfizető bármikor megismerheti, s benne foglalt adatokról, a kibocsátott számlákról, azok teljesítéséről másolatot kérhet.

Túlfizetés esetén az Előfizető döntésétől függően a Szolgáltató a túlfizetett összeget az ügyfélszámhoz rendelt az Előfizető egyenlegén tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja.

A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

## **7.2. Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

A Szolgáltató jogosult arra, hogy külön, előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban a havi díjak vagy az egyszeri díjak mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt adjon, valamint a Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott időtartamú, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik (a továbbiakban: kedvezmény).

A Szolgáltató által alkalmazott kedvezmények és azok feltételei minden esetben elérhetők és megismerhetők a Szolgáltató honlapján és Ügyfélszolgálatán, illetve ÁSZF-ben.

Kérésre a Szolgáltató külön tájékoztatja az Előfizetőt az általa elérhető és igénybe vehető kedvezményekről.

A Szolgáltató a kedvezmények igénybe vételét határozott időtartamú szerződés megkötéséhez kötheti.

A kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés és ennek alapján a szolgáltatás igénybe vételének feltételeinek nyilvánosságát a Szolgáltató megfelelően biztosítja.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezmények igénybevételének feltételeit jelen ÁSZF rendelkezéseitől eltérően – az Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg.

A Szolgáltató a kedvezményekről függetlenül az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi Előfizetői Szerződést köt, ha az Előfizető a kedvezményes feltételeknek nem felel meg, vagy azokat nem kívánja igénybe venni.

A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés mellett megkötött határozott időtartamú szerződés keretében vehetik igénybe.

Annak feltételeit Szolgáltató hatályos ÁSZF-je tartalmazza.

Amennyiben a Szolgáltató a kedvezményes időszak során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjemet tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani.

Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha a kedvezményes feltételek között a Szolgáltató a nem kedvezményes díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjemelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken.

A Szolgáltató jogosult az Igénylőt a kedvezmények igénybevételéből kizárni, ha nem felel meg a kedvezmény kapcsán meghatározott feltételeknek.

A kedvezmény keretében megkötött Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az Igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg a kedvezményes feltételeknek és nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződést megszegte.

A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, s a már megkötött Előfizetői Szerződést, amennyiben ebben a Felek megegyeznek, az ÁSZF-nek megfelelően módosítja, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést megszüntetni.

A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén a kedvezményesen megkötött Előfizetői Szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem kedvezményes szolgáltatások esetében.

### **7.3. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

Készpénzes fizetési mód: a Szolgáltató által biztosított postai készpénz- átutalási megbízás.

Postai készpénz-átutalási megbízással történő fizetés választását kivéve a Szolgáltató díjkedvezményt biztosíthat.

Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:

- a) az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízással), azzal, hogy két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén a Szolgáltató jogosult postai készpénz- átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat;
- b) az Előfizető részéről banki átutalással.

Utóbbi esetben meghatározott fizetési mód választása esetében az Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz rendeltetésének egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felelősséggel tartozik.

#### **7.3.1. Összevont számlázás**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani.

Amennyiben az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj, az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat teljességgel nem fedezi, abban az esetben a Szolgáltató a következő sorrendben számítja be az Előfizető által teljesített részfizetéseket:

- a) kamat
- b) alapszolgáltatás;
- c) kiegészítő szolgáltatások;
- d) régebben lejárt tartozás;
- e) azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
- f) egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

A szolgáltatásnak nem az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak megfelelő tartalmú vagy minőségű teljesítése a Szolgáltató által megvalósítja a hibás teljesítést, melyért a Szolgáltató kötbér-, illetve kártérítési felelősséggel tartozik, kivéve, ha nem merül fel a Szolgáltatót mentő körülmény.

Az előfizetői szolgáltatások tartalmát és minőségi követelményeit jelen ÁSZF A/2. Melléklete tartalmazza.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megtéríteni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű, illetve nem szerződésszerű igénybevételéből, használatából származó valamennyi kárát.

A hibás teljesítés különböző eseteit jelen ÁSZF és Mellékletei tartalmazzák.

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizető ezen kívül meghatározott mértékű kötbérre jogosult.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési- illetve kötbérfizetési felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában 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.

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban a jelen ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a jelen ÁSZF-nek megfelelően számított kötbér mértékét meghaladja, kárigényét a Szolgáltatónál külön kell jeleznie.

Ez esetben a Szolgáltató 30 napon belül kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, s arról az Előfizetőt értesíti.

#### **7.5. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

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 kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

Postai utalvánnyal történő kifizetés, illetve banki átutalás esetén a Szolgáltató jogosult a fizetendő kötbérből levonni a postai utalványozás, illetve a banki átutalás igazolható költségét.

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a) a hibát nem a jelen ÁSZF-ben szabályozott módon jelentették be;
- b) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
- c) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
- d) a hiba okát az Előfizető idézte elő;
- e) a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben.

Ha a hiba elhárítására azért nem kerül határidőn belül sor, mert a Szolgáltató elmulasztotta értesíteni az Előfizetőt a szükséges helyszíni vizsgálatok időpontjáról, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig számítva.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra számítva.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előzőekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

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

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.



**8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

**8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

**8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

**9. Az előfizetői szerződés időtartama**

Egyedi Előfizetői Szerződést a Felek határozott vagy határozatlan időre köthetnek.

Szolgáltató általánosan határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetői Szerződéseket köt, mely gyakorlatától kizárólag jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben tér el.

Így Szolgáltató jogosult határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződést kötni Előfizetővel:

- a) ha Előfizető az igénybejelentésben szereplő ingatlan használatára nem tulajdonosi jogviszony alapján jogosult, s az a tulajdonosi hozzájárulást az igénybejelentéshez nem tudja mellékelni;
- b) amennyiben a telepítési címen hátralék van.

**9.1. Kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés**

Az Előfizető által kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések, minden esetben csak külön szerződésben, egyedileg meghatározott ideig és módon kötik a Feleket.

A Szolgáltató e külön szerződések tartalmát és igénybevételének feltételeit minden esetben egyoldalúan és az adott akció keretében eseti jelleggel határozza meg.

A kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésétől is független oly módon, hogy a határozott idő lejártá után, az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozóan az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint kerülhet sor a szolgáltatások további igénybe vételére, illetve elszámolására, hacsak az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződését a határozott idő lejártával együtt meg nem szünteti.

Amennyiben Előfizető a határozott időtartamra kötött szerződés hatálya alatt az Egyedi Előfizetői Szerződését felmondás útján megszünteti, vagy olyan szerződésszegést követ el, amely a Szolgáltatónak okot ad az azonnali hatályú felmondásra, úgy a Szolgáltató jogosult vele szemben a jelen ÁSZF-ben, és az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt szankciókat alkalmazni.

Az igénybe vett kedvezmények mértékét a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés foglalja magába.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés 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 (hálózatfüggetlenítés). 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 2011. december 01. napja előtt kötött azon Egyedi előfizetői szerződések, amelyekben az Előfizetők vállalták, hogy a szerződést egy meghatározott időtartam alatt (hűségidőszak) csak a szerződésben meghatározott hátrányos jogkövetkezmények terhével szüntetik meg, az előfizető külön értesítése nélkül a hűségidő hátralévő időtartamára, de legfeljebb 24 hónapra határozott idejű előfizetői szerződéssé alakulnak át.

9.1.1. A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén

- a) természetes személy Előfizetők esetén min. 3 hónap, max. 24 hónap;
- b) egyéb Előfizetők esetén min. 12 hónap, max. 24 hónap.

Ettől a rendelkezéstől a Szolgáltató az Előfizetők érdekében egyedileg eltérhet, de a szerződés tartama a 24 hónapot nem haladhatja meg.

9.1.2. A határozott idő letelte

A határozott idő leteltét megelőző 30-90 nap közötti időszakban a Szolgáltató az Előfizetőt vagy a számlalevél mellékletében, vagy ennek hiányában az Előfizető által választott közvetlen értesítési mód igénybevételével, de utólag is igazolható módon tájékoztatja a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartamú szerződés megszűnésének pontos időpontjáról.

A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetőt a hosszabb határozott időből eredően semmiféle hátrányos jogkövetkezmény nem érheti.

9.1.3. A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit az ÁSZF 3. fejezete és az A/2. Melléklete tartalmazza.

A szolgáltatás korlátozásának és szüneteltetésének részletes feltételeit az ÁSZF 5. fejezete, megszüntetésének feltételeit a 12. fejezet tartalmazza részletesen.

9.1.4. Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása

A Szolgáltató nem követelheti az igénybe vett kedvezmények összegét és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt sem fűzhet abban az esetben, ha a Szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést: a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

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

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

A szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az ÁSZF 2.2. a) pontja szerinti személyes adatokat kezelheti.

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését kétféle, joggalappal, a hatályos adatvédelemre, illetve hírközlésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulásával vagy törvényi felhatalmazás alapján folytatja. Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

Szolgáltató különösen az alábbiak adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:

- a) adatai felhasználásához az előfizetői névjegyzékben, illetve más hasonló címjegyzékben, valamint a tudakozó szolgáltatásban;
- b) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok további felhasználásához;
- c) a Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatások értékesítése érdekében, illetve üzletszerzés céljából az Előfizető személyes adatainak kezeléséhez;
- d) tételes számlamelléklet biztosításához;
- e) a közvetítőválasztásra vonatkozó adatok kezeléséhez;
- f) az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok rögzítéséhez;
- g) közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz;
- h) a hívószám kijelzéshez és hívásátíráshoz;
- i) Előfizető közvetlen értesítéséhez.

Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, a következőkben felsorolt, előfizetői adatokat kezeli meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.

### **10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

#### **10.1.1. Kezelt előfizetői adatok**

A természetes személy előfizető kezelt adatai: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye; születési neve, születési helye és ideje;

Nem természetes személy előfizető kezelt adatai: cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma.

Adatkezelés célja: Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a

kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Az adatkezelés jogalapja: Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont és (6) bekezdés a) pont, Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. §, illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

#### 10.1.2. Egyéb személyek kezelt személyes adatai

Korlátozottan cselekvőképes természetes személy: törvényes képviselőjének neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, születési helye és ideje; kapcsolattartó személy, meghatalmazó és meghatalmazott személyazonosító adatai

Adatkezelés célja: az Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 129. § (6) bekezdés a) pont és Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. §, illetve számviteli jogszabályok, valamint bizonyos adatok esetén az érintett önkéntes hozzájárulása.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év, valamint az önkéntesen megadott adatok esetén a hozzájárulás visszavonásáig.

#### 10.1.3. Számlázással összefüggő adatok

Az Előfizető bankszámla száma, az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), a szolgáltatási díjak megfizetésének módja; az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma; díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok; díjtartozás esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei; a szolgáltatás igénybevételének dátuma.

Adatkezelés célja: számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, (6) bekezdés a) pont és h) pont, és Eht. 157. § (2) bekezdés, illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

#### 10.1.4. Egyéb személyes adatok

Természetes személy előfizető: személyi igazolvány száma vagy egyéb azonosító okmányának száma, anyja neve.

Adatkezelés célja: Előfizető védelme, növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok azonosítását.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény (a továbbiakban: Info tv.) 5. § (1) a) pont alapján.

Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

#### 10.1.5. Közvetlen értesítési elérhetőségek

Az Előfizető email címe, illetve telefonszáma. Adatkezelés célja: az Előfizető közvetlen értesítése.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont alapján.

Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig

#### 10.1.6. Az Előfizetőt azonosító egyéb adatok

Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója előfizetői azonosító, szerződésszám. Adatkezelés célja: Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 157. § (2) bekezdés, valamint Eht. 159/A. §, illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

#### 10.1.7. Egyéb előfizetői adatok

Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok.

Adatkezelés célja: direkt marketing, tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés, illetve a hozzájárulásban megadott cél.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont szerint.

Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

#### 10.1.8. Telefonos hangrögzítés

Telefonon történt, a Felek közötti kommunikációról készült hangfelvétele Adatkezelés célja: az Előfizetői Szerződés kapcsán a Felek között létrejött kommunikáció megtörténtének és tartalmának igazolása.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont szerint.

Megőrzési idő: a felvétel készítésének napjától számított 1 évig.

#### 10.1.9. Az adatok továbbításának esetei

Előfizető személyes adatait harmadik személy részére a Szolgáltató csak akkor teszi hozzáférhetővé, illetve továbbítja másnak, ha ehhez az Előfizető kifejezetten hozzájárult, vagy ezt jogszabály írja elő.

Szolgáltató az előfizetői adatokat közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag az Előfizető kifejezett és előzetes hozzájárulásával használja fel.

Nem minősül ilyen célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően az Előfizető közvetlen értesítésére használja fel. Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag csak az Előfizető erre vonatkozó kifejezett hozzájárulása esetén adja át.

Az Előfizető adatai felhasználására vonatkozó nyilatkozatát bármikor módosíthatja, illetve visszavonhatja, ezután adatai csak e módosított keretek között használható fel, illetve visszavonás esetén ez továbbra már nem lehetséges.

Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- a) azon személyeknek vagy szervezeteknek, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a szolgáltatások beüzemelését végzik;
- b) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d) az Info tv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- e) azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt módon és terjedelemben. Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat.

Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős.

Szolgáltató az Eht. 159/A. §-ban rögzített adatmegőrzési kötelezettsége teljesítésével együttműködik az adatkérésre feljogosított szervezetekkel.

Ezen együttműködés részletfeltételeiről a Szolgáltató külön megállapodásokat köt, s az abban foglaltak szerint eljárni az előfizetői adatok továbbításakor.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:

- a) az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából;
- b) az Eht. 162.§. (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az Előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel;

- c) az Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,
- d) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.
- e) a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – ezen adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha:

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta;
- d) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
- e) az Igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekedik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen). Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről.

Az adatok kizárólag az a közös adatállomány céljaira használhatók fel.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a) hírközlési szolgáltató;
- b) erre felhatalmazott szerv, illetve hatóság,
- c) bármely Előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

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

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;
- 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.

A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek.

Szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXIII. törvény 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.

#### 10.2.1. Belső adatvédelmi felelős

Az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Réti Mihály

beosztása: Ügyvezető

elérhetősége: 20/474-8058

#### 10.2.2. Adatbiztonság

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.



**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. Fejezetében megtejt 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 módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:**

Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható.

A Szolgáltatónak a tevékenységére vonatkozó jogszabályokban, illetve a jelen ÁSZF-ben szabályozott esetekben és feltételek mellett joga van továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására is.

Bármilyen módosításra a szerződéskötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni a ráutaló magatartás kivételével, valamint az e fejezetben szereplő esetleges eltérésekkel.

**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. A Szolgáltató joga az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására:**

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést és az ÁSZF-et csak az elektronikus hírközlési jogszabályok, valamint jelen ÁSZF keretei között, az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy a jelen 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) a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja – így különösen új hírközlési jogszabály hatályba lépése, illetve a meglévő módosulása, továbbá a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak változása, valamint a Szolgáltató tevékenységét felügyelő, ellenőrző hatóságok kötelező erejű döntései;
- c) a módosítást a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

12.1.2. A Szolgáltató által meghatározott, egyoldalú módosításra okot adó esetek köre:  
A Szolgáltató a lényeges változások esetkörén kívül az alábbi egyoldalú szerződésmódosítási eseteket ismeri el és alkalmazza:

- a) az ÁSZF szövegének kisebb mértékű módosítása, pontosítása, mely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, illetve a minőségi célértékek meghatározását, valamint az Előfizetők jogait és kötelezettségeit;
- b) új szolgáltatások, illetve szolgáltatás csomagok bevezetése az Előfizetői igények szélesebb körű kiszolgálása érdekében;
- c) új technológiák megjelenése, illetve bevezetése;
- d) a módosítás kizárólag az Előfizetők számára kedvezőbb rendelkezéseket tartalmaz.

12.1.3. Lényeges változás:

Lényeges változásnak minősülhet különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

Fenti feltételek fennállása esetén Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételének díjait, illetve a kapcsolódó díjakat is egyoldalúan módosítani.

12.1.4. Kiseb mértékű módosítás

Kiseb mértékű változásnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés szerkezetét, illetve szövegezését kívánja minimális mértékben megváltoztatni vagy pontosítani, annak egyértelműbbé, világosabbá tételével, átfogalmazásával, az esetleges elírások javításával, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtásával, valamint a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítésével.

12.1.5. Az Előfizető értesítése a módosításokról

A Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti számlalevélen vagy jogszabályban meghatározott egyéb módon az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírása, összefoglalása;

- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d) a módosított és közzétett ÁSZF teljes szövegének elérhetősége, valamint a módosítás kivonatának elérhetősége;
- e) díjmódosítás esetén – ideértve, ha a díjban foglalt szolgáltatás mennyisége csökken – a módosított szolgáltatási díj pontos összege, valamint a változás összege, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok módosítása esetén szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) a módosítás indokolása;
- g) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok megjelölése.

A Szolgáltató nem köteles az előzetes 30 napos értesítést igénybe venni olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken, valamint ha a módosítás csak kisebb mértékű, illetve az Ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén.

Az Előfizető ilyen esetekben nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén egyébként őt megillető azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.

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.

#### 12.1.6. Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a módosítás az Előfizetőkre hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani a határozott időtartamú szerződést az értesítéstől számított 15 napon belül.

Nem mondhatja fel azonban az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamra veszi igénybe, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és ha a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Egyedi Előfizetői Szerződését, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követeli a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításához az Előfizető kifejezett nyilatkozata szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül teheti meg szóban, írásban, más módon (e-mailben, faxon), illetve ha adott szolgáltatás kapcsán értelmezhető és az nem kizárt, ráutaló magatartással is.

Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben mindenképpen szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás, szolgáltatás- vagy

díjsomag megszűnik, és helyette a Szolgáltató más hasonló szolgáltatást, szolgáltatás- vagy díjsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul.

Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása ilyen esetekben az Előfizetői Szerződés megszűnésének tekintendő.

Amennyiben azonban az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, s a Szolgáltató az igénybevételt a szerződésmódosítás ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti, ha ez lehetséges.

Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a Felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a módosított szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

#### 12.1.7. Az Igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben a módosítást, illetve a módosított ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az Igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül visszavonhatja ajánlatát, illetve elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől.

#### 12.1.8. A nyilatkozattétel elmulasztása

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezhet.

A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta, kivéve ha az Előfizetői Szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, mert ilyenkor 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 bizonyíthatóan eleget tett értesítési kötelezettségének.

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.

Amennyiben az Előfizető nem nyilatkozik a fenti esetkörbe nem tartozó szerződésmódosításról, de a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, úgy részéről ez a ráutaló magatartás a módosítások elfogadását jelenti, kivéve az Előfizető számára többletterhet jelentő, az adott (az Előfizető által igénybe

vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás esetét, és amennyiben ezt a ráutaló magatartással történő elfogadást az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor a Felek nem zárták ki.

#### 12.1.9. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítása

Az Előfizetői Szerződés a Felek egyező akaratával, a jogszabályban vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott eltérést meg nem engedő, kógens szabályok kivételével a szerződés fennállása alatt bármikor módosítható.

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítására írásban (levélben), és ráutaló magatartással is sor kerülhet.

Vita esetén azt a Felet terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról a másik Felet a megfelelő módon, időpontban és tartalommal értesítette, amelyik a módosítást kezdeményezte, illetve a módosítási viszont-ajánlatot tette.

A nyilatkozattétel elmulasztása, az Előfizető számára többletterhet jelentő, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának nem minősülhet.

Amennyiben a szerződésmódosításra a Szolgáltató részéről csak díjváltozás miatt kerül sor, az Előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása minden esetben elfogadásnak minősül, ha a Szolgáltató bizonyíthatóan eleget tett értesítési kötelezettségének.

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

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítását szóban, illetve az erre szolgáló formanyomtatványon írásban kérheti a Szolgáltatótól.

Az Előfizető szerződésmódosítási kérelme érintheti az Egyedi Előfizetői Szerződés bármely rendelkezését – a jogszabályban vagy jelen ÁSZF-ben meghatározott eltérést meg nem engedő kógens tartalmú, vagy lényegesként meghatározott rendelkezésének kivételével –, de a módosítás számára összességében csak kedvezőbb feltételeket eredményezhet.

Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása – ideértve a késedelmi kamattartozás esetét is –, illetve ha azt a Szolgáltató részére a kérelem előterjesztésével egyidejűleg megfizeti.

A Szolgáltató minden esetben 30 napon belül válaszol az Előfizető módosítási javaslatára és vagy kifejezetten elfogadja azt, vagy elutasítja.

A Szolgáltató esetleges hallgatása semmi esetben sem minősül az Előfizető által tett módosítási javaslat ráutaló magatartással történő elfogadásának.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető módosítási kérelmére eltérő tartalommal viszont-ajánlatot tegyen.

Amennyiben az Előfizető e viszont-ajánlatra nem reagál, a szerződés módosítása nem jön létre, a Felek között az eredeti Előfizetői Szerződés marad hatályban.

A díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt Szolgáltató az igény bejelentését követő hónap első napjával teljesíti.

Amennyiben az előfizetői igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására két különleges esetben, díjfizetés mellett, az Előfizető bejelentése után automatikusan sor kerülhet.

#### 12.2.1. Az áthelyezés

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot helyhez kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül meg kívánja változtatni (a továbbiakban: áthelyezés), a Szolgáltató köteles ennek az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül lefolytatott vizsgálatai eredményétől függően eleget tenni:

- a) az áthelyezési kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül, ha annak valamennyi feltétele fennáll;
- b) amennyiben az áthelyezési kérelemben foglaltakat 30 napon túl, de 3 hónapon belül képes csak műszaki okokból teljesíteni, úgy az áthelyezési kérelem Előfizető általi fenntartása után, a kérelemre adott Szolgáltatói válaszban vagy az Előfizető által megjelölt időpontban.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a Szolgáltató megfelelő műszaki feltételekkel rendelkező hálózattal bír.

Ennek hiányában a Szolgáltató az áthelyezési kérelemben foglaltaknak nem köteles eleget tenni.

A Szolgáltató az igény műszaki teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, valamint az Előfizető áthelyezéssel kapcsolatos tájékoztatását az igény Szolgáltatóhoz való hiánytalan beérkezését követő 15 napon belül végzi el.

Az áthelyezési kérelemben foglaltak teljesíthetőségéről, a teljesítés tervezett időpontjáról, a teljesítés díjáról és az esetleges többlet költségekről a Szolgáltató a kérelem beérkezését követő legkésőbb 15 napon belül értesíti az Előfizetőt.

Az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel.

Erre az időszakra a Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

A Szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A díj mértékét a jelen ÁSZF A/3. Mellékletei tartalmazzák.

Ha az új szolgáltatás hozzáférési ponton a Szolgáltató rendelkezik ugyan a szolgáltatás nyújtásához szükséges hálózati feltételekkel, ám a kábel kapcsolat az Előfizető ingatlanában nincsen kiépítve, úgy az Előfizető az áthelyezés díján felül az egyszeri kábelcsatlakozás kiépítéséért járó díjat is köteles a Szolgáltatónak megfizetni az áthelyezés teljesítéséhez.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A Szolgáltató a kötbér összegét az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn, vagy a szolgáltatás korlátozására került sor és az Előfizető a korlátozás okát a kérelem előterjesztésével egyidejűleg nem szüntette meg.

Amennyiben az új előfizetői hozzáférési pont vonatkozásában a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, vagy azokat a Szolgáltató 15 napon belül nem tudja biztosítani, illetve ha a Szolgáltató adott területen az áthelyezési kérelem benyújtásának idejében nem rendelkezik hálózattal, de a Szolgáltató adott területre hálózat fejlesztést tervez, úgy vállalhatja a kérelemben foglalt teljesítést, ha az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napon belül képes az abban foglaltaknak eleget tenni.

Ebben az esetben az áthelyezési igény befogadásáról szóló tájékoztatóban az Előfizetőt tájékoztatni kell arról – év, hónap, nap pontossággal – hogy az áthelyezést Szolgáltató mikor lesz képes teljesíteni.

Amennyiben az új előfizetői hozzáférési pont vonatkozásában a szükséges műszaki feltételek biztosítása a 90 napot meghaladja a Felek Hálózatfejlesztési szerződést is köthetnek.

Amennyiben ilyen esetben a tervezett hálózat fejlesztésre mégsem kerül sor a Szolgáltató kötbér fizetésére nem köteles, hacsak a Felek máshogy nem állapodtak meg.

Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartásba vett áthelyezési kérelmét visszavonja és az eredeti előfizetői hozzáférési pont ismételt beüzemelését kéri, a Szolgáltató a kérést csak akkor teljesíti, ha az Előfizető megfizeti a létesítési díjakat, valamint az esetleges szerelési költségeket.

Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcíme, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

#### 12.2.2. Az átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérelmére módosítja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (a továbbiakban: átírás).

A Szolgáltató az átírási kérelemnek, mely – a halálozás esetét leszámítva – az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme, ha az minden feltételnek megfelel, a kérelem beérkezését követő 15 napon belül tesz eleget.

A Szolgáltató az átírásért indokolt és méltányos díjat számíthat fel. E díj mértékét a jelen ÁSZF A/3. Melléklete tartalmazza.

Ha az átírára az Előfizető személyében bekövetkezett szerződéses, örökléses vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében kerül sor a Szolgáltató belépési díjat nem számíthat fel.

Amennyiben az átírára különböző kategóriájú Előfizetők között kerül sor, a Szolgáltató a következőképp jár el:

- a) amennyiben Egyéni előfizető íratja át Üzleti/intézményi előfizetőre az Egyedi Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos ÁSZF A/3. Mellékletében meghatározott Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet számítja fel;
- b) amennyiben Üzleti/intézményi előfizető íratja át Egyéni előfizetőre az Egyedi Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató átírási díjat számít fel és az Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet nem téríti vissza;
- c) amennyiben kis- és középvállalkozás kéri az átírást, úgy az első esetben a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos ÁSZF A/3. Mellékletében meghatározott kis- és középvállalkozások esetén alkalmazott Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet számítja fel.

Az Előfizető és az új Igénylő közös kérelme alapján a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napon belül átírja az új Igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új Igénylő a szolgáltatás hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, és az Igénylő vagy a korábbi Előfizető az Előfizető esetleges díjhátralékát rendezzi, továbbá ha, az új Igénylőnek korábbi vagy még élő szolgáltatásból eredő díjhátraléka nincs.

A teljesítési határidő a minden formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg.

A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírási díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírási díjat tartalmazó számlán jóváírni.

Az Előfizető halála esetén, a szolgáltatás hozzáférési pont létesítési helyének örököse az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén kérheti az átírást.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést, valamint a határozott időtartamú szerződést is 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az Előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az öröklés tényét hitelt érdemlő módon a következő dokumentumok bizonyíthatják:

- a) halotti anyakönyvi kivonat;
- b) hagyatékátadó végzés;
- c) öröklési bizonyítvány;
- d) vagy ezek hiteles másolata.

Több jogosult örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó.

Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést megszünteti.

Ilyen esetben az esetleges költségek és a fennálló előfizetői tartozások az örökösöket egyetemlegesen terhelik, a Szolgáltató jogosult ezen követelését bármelyik örökössel szemben érvényesíteni.



A Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs az előfizetői hozzáférési ponttal rendelkező ingatlan használója marad és nem kívánja megszüntetni az Előfizetői Szerződést. Az ingatlanban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató ilyen esetben átírási díj fizetése nélkül teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától a szolgáltatást szüneteltetheti, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét jogosan használó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, egészen ezen örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig. Ezen szüneteltetés díjmentes.

A Szolgáltató abban az esetben tekinthet el a szolgáltatás ilyen módon történő szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó személy úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatást továbbra is változatlan tartalommal igénybe akarja venni és a használat ellenértékét megfizeti, illetve vagyoni biztosítékot, kauciót ad. Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt automatikusan megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökösök nem jelentkeznek.

Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyéül szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az eltartó válik Előfizetővé, kivéve, ha úgy nyilatkozik, hogy Költségviselőként kíván az Egyedi Előfizetői Szerződésben szerepelni.

Ha az eltartó a jogviszony fenntartására nem tart igényt sem Előfizetőként, sem Költségviselőként, akkor a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést megszünteti.

A megszüntetéssel kapcsolatos költségek, valamint az esetleges fennálló díjtartozások az eltartót terhelik.

Az átírási feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

### 12.2.3 A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor – e lehetőségnek az Egyedi előfizetői szerződésbe foglalásával – és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Az Egyedi előfizetői szerződés az előző bekezdésben foglaltak szerinti meghosszabbítása esetén az addig az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató nem követeli vissza, azok számítása azonban folyamatosan történik. Ennek megfelelően, amennyiben a szerződésmódosítással a kedvezmények mértéke is változik, úgy az ÁSZF 12.5.3. pontjában írtaknak a módosított időtartam alatti alkalmazása esetén

- a módosítás hatályba lépésétől a módosított kedvezményekkel kell számolni,
- az eltelt kedvezményes időszak meghatározásakor a módosított szerződés időtartamával megegyező időtartam vehető figyelembe,

- Szolgáltató jogosult valamennyi elengedett egyszeri díj felszámítására, de az eredeti (meghosszabbított) Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott egyszeri díjak felszámítására csak abban az esetben kerül sor, ha a megszüntetésre az eredeti szerződés szerinti eredeti szerződéses időszak alatt kerül sor.

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.

### **12.3. A szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei**

#### **12.3.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének esetei**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik a következő esetekben:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) a Szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- d) az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul;
- e) a Felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a Felek.;
- f) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- g) az Előfizető rendes felmondásával;
- h) Szolgáltatói rendes felmondással.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik továbbá abban az esetben is, ha a Szolgáltató vagy hálózata, illetve annak adott része, más szolgáltató tulajdonába vagy használatába kerül.

Ilyen esetekben a Szolgáltató minden esetben a változás életbe lépése előtt értesíti az Előfizetőt, tájékoztatva az új szolgáltató személyéről, illetve az Előfizetőt megillető jogokról, lehetőségekről.

#### **12.3.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésére a következő módokon van lehetőség:

- a) Szolgáltatói felmondással;
- b) Előfizetői felmondással;
- c) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- d) a Felek közös megegyezésével.

#### **12.3.3. A Szolgáltató rendes felmondása**

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

A felmondás történhet írásban, az Előfizetőnek címzett tértivevényes levélben, illetve – ha ehhez az Előfizető hozzájárult – az Előfizető közvetlen értesítésével (email-en) is.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát;
- b) a felmondási idő lejáratának napját;
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés megszüntetésének lehetőségéről és a jogkövetkezményekről – így különösen arról, hogy amennyiben az Előfizető a felmondásra okot adó körülményt a felmondási idő alatt megszünteti, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés nem szűnik meg.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése akkor válik hatályossá, ha az Előfizető részére a Szolgáltató felmondását megfelelő módon és tartalommal kézbesítették, illetve továbbították.

A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni a sikertelen kézbesítést követő 5. napon, ha a Szolgáltató által küldött tértivevényes levél „nem kereste”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza.

Ha a Szolgáltató által küldött felmondást tartalmazó email-re nem érkezik visszaigazolás vagy válasz, illetve az email kézbesítése nem lehetséges, mert a megadott email cím nem létezik, illetve nem az Előfizető a használója, úgy a Szolgáltató a felmondást írásban kísérli meg eljuttatni az Előfizetőhöz.

A Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződésszegése – a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatásokat korlátozni, ha annak feltételei fennállnak.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadály a felmondásnak, amennyiben annak feltételei továbbra is fennállnak.

#### 12.3.4. A Szolgáltató rendkívüli felmondása

A Szolgáltató jogosult az Előfizető szerződésszegése esetén felmondással élni, ilyen esetben a felmondási idő 15 nap:

- 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,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja,
- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésellenes használatának minősül különösen:

- a) ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, használja, átalakítja, megrongálja;
- b) illetve ha nem teszi lehetővé a Szolgáltató vagy a Hivatalos szerelő számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy az ingatlanra belépjen;
- c) valamint, ha a szolgáltatás igénybe vételéhez számára a Szolgáltató által biztosított Berendezés kódolásának megfejtésére irányuló cselekményt végez.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, Egyedi Előfizetői Szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt külön értesíteni.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a felmondást és jogkövetkezményeit az Előfizető valamennyi előfizetését érintően egyidejűleg, azonnali hatállyal alkalmazni.

#### 12.3.5. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtarozás miatt

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.

A második felszólításban előírt fizetési póthatáridő 8 nap. A Szolgáltató nem mondja fel az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi.

A felmondás tartalmára a rendes felmondásnál írtak irányadók.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha:

- a) a díjtarozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget;
- b) a díjtarozás összege havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000 forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10.000 forintot nem haladja meg;
- c) az Előfizető a díjtarozásösszege vitatja és a vita rendezése érdekében a Szolgáltatónál díjreklamációs panasszal élt, vagy a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a nem vitatott részt, illetve a további díjakat megfizeti.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása helyett az Előfizető díjtarozása esetén 3-6 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot, óvadékot kérni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, Egyedi Előfizetői Szerződése nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt külön értesíteni.

#### 12.3.6. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén

Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a szerződésből eredő tartozásainak megfizetése, illetve a Szolgáltató tulajdonát képző eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képző eszközöket nem vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, vagy a leszerelést nem teszi lehetővé, a Szolgáltató jogosult kártérítési igényt érvényesíteni.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén a belépési díjat, illetve a létesítéshez kapcsolódó egyéb díjakat nem téríti vissza.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag banki átutalás vagy belföldi postautalvány útján téríti vissza.

#### 12.3.7. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése

##### 12.3.7.1. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

A szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban (levélben) vagy ha ehhez az Előfizető hozzájárult más módon (telefonon, e-mailben vagy a Szolgáltató honlapján az Ügyfélkapun keresztül) tájékoztatni a határozott időtartamú szerződés megszűnésének időpontjáról.

A Felek a határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor rögzített eljárásnak megfelelően a határozott idő leteltét megelőzően az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén szerződés módosítással dönthetnek.

##### 12.3.7.2. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató ÁSZF-jének 12.3.4. és 12.3.5. pontjában foglaltaknak a megsértésével – illetve az Eht. 134. § (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

E kedvezmények díját a Szolgáltató nem jogosult követelni, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződést azért mondja fel, mert a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

A Szolgáltató ezen díjigényeit kötbér formájában is érvényesítheti.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú szerződés hatálya alatt a szolgáltatás szüneteltetését is kérte, úgy az Előfizető általi felmondás esetén a határozott időtartamú szerződéssel érintett időtartam számításánál azt az időtartamot veszi figyelembe a Szolgáltató, amely alatt az Előfizető ténylegesen igénybe vette a szolgáltatást.

Egyéb esetekben a teljes időtartam figyelembe vételre kerül.

A határozott időtartamú szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozatnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg, minden más esetben a beérkezést követő 9. napon, vagy ha a Felek későbbi, de 30 napon belüli határidőben állapodtak meg, akkor e megjelölt napon.

#### 12.3.7.3. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények és az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése:

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető valamilyen kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató egy megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, vagy az Előfizető korábbi Egyedi Előfizetői Szerződéseire tekintettel adott, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásakor az Előfizető elveszti ezen kedvezményt.

A kedvezményt abban az esetben is elveszti az Előfizető, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

### 12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

(1) Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. A felmondási idő a kézhezvételtől, tudomásszerzéstől kezdődik. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra felmondja az előfizetői szerződést, mely határnap a felmondás megtételétől számított 8. és 30. nap közé eshet.

(2) Elektronikus levélben történő felmondást a Szolgáltató csak az általa az Előfizetőhöz kapcsolódóan nyilvántartott e-mail címről küldve fogad el az előfizetői jogok védelme érdekében.

(3) Az (1) bekezdése szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát

képező eszközök visszaszolgáltatását, de ez nem érinti az Előfizető kötelezettségeit a Szolgáltató tulajdonú eszközök visszaszolgáltatása vagy kártérítés megfizetésére vonatkozóan.

(4) Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

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

### **12.5.1. Az előfizetői szerződés megszűnése**

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b.) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- c.) az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul, vagy
- d.) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.

Az előfizetői szerződés kizárólag az Eht.-ban és annak végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.

### **12.5.2. A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai**

(1) 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.

(2) 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.

(4) Azon határozott idejű szerződések esetében, melyek határozott ideje 2018. január 22-ig jár le, a határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésében írt megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélén, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződés megszűnésének időpontjáról.

(5) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az abból eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató 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 időlejártáig jogosult felszámítani. Az igénybe vett kedvezmények meghatározásának módját a 12.5.4. pont tartalmazza.

#### 12.5.3. Felmondás az Előfizető részéről

(1) Az Előfizető a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

(2) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően egyoldalúan megszünteti, az előfizetői rendkívüli felmondásnak minősül. Ennek esetei az alábbiak:

a.) Ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani, vagy

- a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Ebben az esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon megszűnik.

b.) Az Előfizető a szerződés megszüntetését közvetítőválasztására tekintettel kezdeményezi.

c.) Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejáratá előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

(3) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a (2) bekezdés b)-c) pontjaiban írtak szerint rendkívüli felmondással szünteti meg, a Szolgáltató vele szemben a (4) - (6) bekezdésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.



(4) Amennyiben az Előfizető a 2011. november 30. napját követően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a 12.5.4. pontban írtak szerint. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat, az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

(5) A 9. pont (3) bekezdés szerinti - 2011. december 01. napja előtt megkötött - Egyedi előfizetői szerződésekben a szerződésnek az Előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az Előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint a jelen pont (4) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges.

Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az Egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy a felszámítható kedvezmény meghatározása során az Egyedi előfizetői szerződés megkötése időpontjában hatályos ÁSZF Díjszabásában foglalt díj, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt havidíj és elengedett egyszeri díj vehető figyelembe a 12.5.4. pontban írt képlet megfelelő alkalmazásával.

(6) A Szolgáltató a (4) és (5) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizetői szerződést:

- a) a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.
- c) 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
- d) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a Rendelet 27.§ (4) bekezdésébe ütközően módosítja
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a Rendelet 24.§-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

(7) Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

#### 12.5.4. Az igénybe vett kedvezmény meghatározása

(1) A Szolgáltató által alkalmazandó jogkövetkezmény (a felszámítható kötbér) a következő képlet alapján határozható meg oly módon, hogy a képlet alkalmazása során az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott ténylegesen igénybe vett kedvezményes elemek vehetők figyelembe:

A kötbér mértéke = (Díjszabás szerinti havidíj - Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj + Invitel kedvezmény + Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye + Eszközkezdmény) \* Eltelt kedvezményes időszak + Elengedett egyszeri díjak

(2) A képlet elemeinek definiálása:a.) Díjszabás szerinti havidíj: egy adott szolgáltatásnak vagy díjcsomagnak az ÁSZF-ben, illetve annak Díjszabásában (2.

számú melléklet) rögzített mindenkori havi díja, amelyek általában a határozatlan időtartamú előfizetői szerződések esetén alkalmazandók. Ezeket a díjakat jogosult felszámítani a Szolgáltató abban az esetben, ha az Egyedi előfizetői szerződés ettől eltérő díjtételt nem tartalmaz.

b.) Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj: egy az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásnak vagy díjsomagnak az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havidíja.

c.) Novi-Com kedvezmény: a Szolgáltató által az Előfizetővel az Egyedi előfizetői szerződés megkötése után létrejött megállapodás alapján, az Egyedi előfizetői szerződésben rögzíthető képest nyújtott további egyedi kedvezmény.

d.) Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye: egyes szolgáltatásoknak a Díjszabásban foglalt árhoz képest kedvezőbb feltételekkel, vagy alacsonyabb áron történő igénybe vételi lehetőségének értéke.

e.) Eszközkezdmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszköz Díjszabásban foglalt díjához képest adott havi kedvezmény, vagy az egyszeri kedvezmény egy hónapra eső mértéke.

f.) Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban vagy napokban meghatározott időtartam, amely alatt az Egyedi előfizetői szerződés alapján az Előfizető a kedvezményt igénybe vette.

g.) Egyszeri díj: a Díjszabásban meghatározott, azonban az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak.

#### 12.5.5. A telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, a helyhez kötött telefonállomás kapcsolási számát, a felszerelés helyét, valamint a befizetett díj, vagy díjelőleg összegét és a befizetés dátumát, illetve – ha történt ilyen – a Szolgáltató által visszafizetett összeg nagyságát és a visszafizetés dátumát

(2) Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról az (1) bekezdésben írott módon haladéktalanul értesíteni.

(3) A ráutaló magatartás útján igénybe vett hívásonkénti közvetítőválasztás szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszűnik, amennyiben az e körbe tartozó díjsomagok esetében az Előfizető 60 napon keresztül egyetlen hívást sem kezdeményez a szolgáltatóválasztó, négyjegyű előtétellel.

#### 12.5.7. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

(1) Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított berendezés

leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.(4) Az előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető köteles a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket és azok tartozékait hiánytalanul visszaszolgáltatni a Szolgáltatónak. Ha az Novi-Com szerelője a szerződés megszűnését követően 15 napon belül nem kísérli meg az eszközök leszerelését, akkor az Előfizetőnek kell hiánytalanul visszajuttatnia az eszközöket a Szolgáltató részére 30 napon belül. Előfizető az eszközt vagy eszközöket a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain adhatja le, vagy saját költségén, postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére is megküldheti. A Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi a Szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását. Az eszközöket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel veszi át. Az átvételi elismervény 1 évig megőrizendő. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök és azok tartozékai illetve berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díja(ka)t kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

(5) Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, DECT, ISDN30 és alközponti telefonszolgáltatások, IPTV szolgáltatás, FTTH alapú optikai hozzáférés, Wnet mikrohullámú telefon és internet szolgáltatások esetén.

(6) Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

(7) Az előfizetői szerződés az Előfizető halála miatt abban az esetben szűnik meg, ha a halál tényét hitelt érdemlően igazolták a Szolgáltató előtt. A megszűnéshez fűződő joghatások a Szolgáltató tudomására jutásától számított 8. napon állnak be, és Szolgáltató az addig az időpontig meg nem fizetett díjakat a jogviszonyt folytató személytől, vagy ha ilyen személy nincs, a szolgáltatás igénybe vevőjétől követelheti.

(8) A Szolgáltató a megszűnt előfizetői szerződéshez rendelt előfizetői hívószámot (telefonszámot) a jogviszony megszűnését követő 3 (három) hónapig nem rendeli más Előfizetőhöz.

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

#### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés bármely változása, módosítása esetén erről valamilyen, az ÁSZF jelen fejezetében bemutatott módon előzetesen vagy a módosításokkal egy időben értesíti, tájékoztatja Előfizetőit.

A Szolgáltató általában az ÁSZF módosítását megelőzően 30 nappal értesíti az Előfizetőt.

A Szolgáltató nem köteles az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezéseket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

### 13.1.1. Az értesítés módja

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének az alábbi módokon tehet eleget:

- a) az előfizető közvetlen értesítésével postai úton 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.

A Szolgáltató az ÁSZF módosításainak összefoglalását, valamint az ÁSZF egységesített, hatályos szövegét minden esetben közzéteszi, illetve elérhetővé teszi Ügyfélszolgálatán, valamint a honlapján, a [www.novicom.hu](http://www.novicom.hu) címen.

### 13.1.2. Az értesítés formái

#### 13.1.2.1. A közvetlen értesítés

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve a szerződés fennállta alatt bármikor, megadhatja hozzájárulását ahhoz, hogy a Szolgáltató minden, az Előfizetői Szerződéssel összefüggő változásról közvetlenül értesítse őt az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon.

A közvetlen értesítés történhet számlalevéllel vagy postai levél útján, illetve más módon (e-mailen) illetve szóban (telefonon), amennyiben előfizető előzetesen hozzájárult.

A közvetlen értesítéshez adott hozzájárulás keretében megadott, az Előfizető elérését szolgáló adatokat (telefonszám, e-mail cím) a Szolgáltató az általa alkalmazott adatvédelmi elveknek megfelelően bizalmasan kezeli, és csak az Előfizető hozzájárulásában megjelölt esetekben és célokra használja fel.

#### 13.1.2.2. Írásbeli, elektronikus értesítés

Amennyiben a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatásokról számlalevelet állít ki, akkor az írásbeli értesítésre a számlalevélhez csatolt külön értesítő levéllel kerül sor, vagy elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre.

Utóbbi esetben a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

#### 13.1.2.3. Közlemény útján történő értesítés

Közlemény útján a Szolgáltató az értesítendő Előfizetők számától függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közleményben értesíti Előfizetőit, mellyel egyidejűleg az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi.

#### 13.1.2.4. Telefonos, egyéb értesítés

Telefonos, közvetlen értesítést a Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása esetén alkalmaz. Jogosult továbbá a Szolgáltató egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással

eleget tenni értesítési kötelezettségének. (pl. elektronikus levél, SMS, MMS).

### 13.1.3. Az értesítés tartalma

Az értesítés minden esetben tartalmazza:

- a) a Szolgáltató megnevezését;
- b) annak megjelölését, hogy az Előfizető miért került értesítésre;
- c) az értesítésre okot adó körülmény részletes bemutatását – ha ezt az értesítés adott módja lehetővé teszi;
- d) utalást arra, hogy az Előfizető hol, illetve hogyan tájékozódhat a pontosabb részletekről.

Az ÁSZF módosítás esetében legalább a következőket tartalmazza:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírása;
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- d) a közzétett általános szerződési feltételek 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 díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve,
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

### 13.1.4. Az értesítés további szabályai

Az e-mailt a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

Amennyiben az e-mailben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább öt napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

## 13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

A Szolgáltató jogosult ezen rendeltetésszerű használatot bármikor – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – ellenőrizni.

A rendeltetésellenes használatból származó bármely kárért és esetleges hátrányos jogkövetkezményért kizárólag az Előfizető felel.

### **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 az internet 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 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 szerződés megszüntetésére 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben 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. Az adatváltozás bejelentése**

Előfizető haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül köteles a Szolgáltatót tájékoztatni az Egyedi Előfizetői Szerződést befolyásoló bármely adatának megváltozásáról.

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

A kiskorúak védelme érdekében az Internet-szolgáltatása mellé ingyenesen az Eht. 149/A. §-nak megfelelően letölthető szűrőszoftvert biztosít, amely segítségével a kiskorú felhasználók is biztonságosan használhatják a szolgáltatást.

Az ingyenes letöltési és ingyenes felhasználási lehetőséget biztosító szoftver, magyar nyelven elérhető:

[https://onlinefamily.norton.com/familysafety/loginStart.fs?inid=hu\\_2010June\\_NOF&ULang=hun](https://onlinefamily.norton.com/familysafety/loginStart.fs?inid=hu_2010June_NOF&ULang=hun)

<http://dolphinknight.com/hu/>

**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**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

**16. Fogalmak**

a) *előfizetői panasz*: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;

b) *hibabejelentés*: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

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

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

e) *berendezés, eszköz*: a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, szolgáltatások igénybevételéhez szükséges eszközök összessége.

f) *egyedi előfizetői szerződés*: Szolgáltató és az Előfizető között létrejött egyedi, kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó megállapodás.

g) *egyéni előfizető*: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást és köt Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltatóval. Illetve az a kis- és középvállalkozás, mely az Egyedi Előfizetői Szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül, egyéni előfizetőként veszi igénybe.

h) *előfizetői hozzáférési pont*: Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása után a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és más hálózati funkciókat vehet igénybe. Ez a pont egyúttal a Szolgáltatónak a szolgáltatásért viselt felelősségi átadási pontja is.

i) *előfizetői panasz*: Olyan bejelentés, amely az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői Szerződést érintő egyéni jog-, illetve érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősíthető a szolgáltatás minőségére vagy használhatóságára vonatkozó hibabejelentésnek.

j) *hivatalos szerelő*: A Szolgáltató által a szolgáltatás létesítésével, ellenőrzésével, javításával megbízott személy, aki e minőségét az Előfizető felé a Szolgáltatótól kapott megbízó levél felmutatásával kérésre köteles igazolni.

k) *igénylő*: Szerződéskötési szándékkal a Szolgáltatónál jelentkező természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

l) *kijelölt képviselő*: A Szolgáltatóval ügynöki szerződésben lévő üzletkötő.

m) *üzleti, intézményi előfizető*: Az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor, hogy az előfizetői szolgáltatásokat nem Egyéni, hanem Üzleti/intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni; illetve a jogi személy, vagy a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

n) *fix IP cím*: A Szolgáltató biztosítja, hogy az Internet használat során az Előfizető végberendezéséhez (pl. számítógép vagy router) egy konkrét IP cím hozzárendelésre kerül a Szolgáltató által felügyelt tartományból. Az IP cím a kapcsolat szünetelésekor sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz.

o) *Minimális sebesség [Mbit/s]*: A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az Előfizető rendelkezésére áll.

p) *Rendes körülmények között elérhető sebesség [Mbit/s]*: A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az Előfizető rendelkezésére áll.

q) *Maximális sebesség [Mbit/s]*: A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.



## A. MELLÉKLET

### 1. AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

#### 1.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további adatok

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az Előfizetőnek meg kell adnia az alábbi adatokat is:

- az igényelt szolgáltatás pontos meghatározása és az internetcsomag kiválasztása;
- az Előfizető különleges igényei a Berendezés felszerelésével kapcsolatban (ha van ilyen);
- van-e kiépített lakáshálózat.

#### 1.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges további nyilatkozatok

Az Előfizetőnek ezen kívül nyilatkoznia kell arról, hogy igénybe kíván-e venni valamilyen a Szolgáltató által nyújtott kedvezményt (ha erre lehetősége van).

### 2. AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

#### 2.1. Internetcsomagok

Az internet-hozzáférési szolgáltatás keretében az Előfizetők számára elérhető, a Szolgáltató által összeállított internetcsomagok leírását a B. Melléklet tartalmazza. A Szolgáltató jogosult egyes működési területeire vonatkozóan speciális csomagokat és ehhez igazodóan speciális díjszabást alkalmazni. Ezen speciális csomagokat a B. Melléklet, a speciális díjszabást az A.1. Függelék tartalmazza.

##### 2.1.1. Az előfizetői hozzáférési pont és végberendezés

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített csillagpontosított, visszirányú kábeltelevízió hálózat, és Előfizetői szerződést már előzőleg a Szolgáltató által kiépített, vagy a más által kiépített és Szolgáltató által – szükség esetén ellenőrző mérés alapján – megfelelőnek minősített előfizetői hozzáférési végponton történő szolgáltatás igénybevételre lehet kötni. A szolgáltatás igénybevételének jogi feltétele az írásban megkötött előfizetői szerződés. A Szolgáltató használatában, azonban más tulajdonában levő és fentieknek megfelelő kábeltelevíziós hálózaton csak akkor kerülhet sor a Szolgáltató általi internet-hozzáférési szolgáltatásra irányuló szerződéskötésre és szolgáltatás nyújtására, ha a Szolgáltató és a kábeltelevíziós rendszer tulajdonosa egymással összekapcsolódási megállapodást kötött. A szolgáltatás igénybevételéhez – a Szolgáltató által a szolgáltatás időtartama alatt biztosított kábelmodemen kívül – szükséges a 17. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés (legalább 486-os számítógép), egy hálózati kártya, szoftverek és amelyek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés (számítógép), hálózati kártya, szoftverek szolgáltatására. A szolgáltatás nyújtásának feltétele – esettől függően – a kábelmodem, acces point, vagy a router áramellátásának Előfizető általi biztosítása saját költségére. A szolgáltató az előfizetői végberendezés és az azon tárolt adatok megóvása és biztonsága érdekében a szolgáltatás rendeltetésszerű használhatóságát

nem befolyásoló módon portszűrést alkalmazhat és egyes portok – így különösen a 139-es port – forgalmát letilthatja.

### **2.1.2. A létesítéssel összefüggő díjak**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítését, létesítését belépési díj ellenében végzi. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza. A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos általánosan alkalmazott technológiai előírásoktól eltérő ún. különleges előfizetői igények esetén kiegészítő szerelési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a szerelési munkálatok megkezdése előtt egyezteti az Előfizetővel, s csak annak elfogadása után kezdi meg a munkálatokat. Amennyiben a kiegészítő szerelési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egységtételekből kalkulált. Az Előfizető az egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.

### **2.1.3. Különleges előfizetői igények**

Különleges előfizetői igénynek minősül többek között, ha:

- az Előfizető az előfizetői leágazóról (TAP) léges leágazással is beköthető, de az Előfizető ehelyett földalatti létesítést igényel;
- az előfizetői hozzáférési pont a leágazási ponttól több mint 50 m távolságra van;
- az Előfizető több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri;
- az Előfizető külön jelerősítő felszerelését kéri;
- az Előfizető a Szolgáltatónál alkalmazott technológiájától eltérő megoldást igényel;
- az Előfizető az ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri;
- illetve az Előfizető esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt.

Az előfizetői hozzáférési pont kialakítására vonatkozó egyéb speciális igények esetén fizetendő díjakat az A.3. Függelék tartalmazza.

### **2.1.4. Az internet-hozzáférési szolgáltatás létesítésére vonatkozó egyéb rendelkezések**

Amennyiben az Előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, illetve az igényelt szolgáltatáshoz megfelelő minőségű fejlesztését, a Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését, illetve elállhat a már megkötött szerződéstől. A Szolgáltató a meglévő hálózat esetén annak felülvizsgálatát követően, egyedileg dönt arról, hogy megköti-e az Előfizetői Szerződést. A felülvizsgálat lefolytatásának idejét a Szolgáltató az általános együttműködési kötelezettségének megfelelően minden esetben előzetesen egyezteti az Előfizetővel.

## **2.2. Az internet-hozzáférési szolgáltatás létesítésével összefüggő kötelezettségek**

Az Előfizető külön térítés nélkül köteles hozzájárulni a hálózat vezetékeinek (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek megfelelő elhelyezéséhez, illetve továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodni azok védelméről. Társasház esetén az Előfizetői Szerződés megkötésének feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve telepítéséhez hozzájáruljanak, illetve a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek.

Hozzájárulás hiányában, illetve a tulajdonosok általi akadályoztatása esetén a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a szolgáltatás létesítéséért, nyújtásáért és egyéb kötelezettségei teljesítéséért, valamint mentesül az esetleges hátrányos jogkövetkezmények alól. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot. Az Előfizető sem a kiegészítő szerelési díj megfizetése esetén, sem ún. Hálózatfejlesztési megállapodás megkötése esetén nem válik tulajdonosává a kérésére kiépített hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

### **2.3. Az internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételének esetleges korlátai**

Internet-hozzáférési szolgáltatásra olyan területre vonatkozóan is bejelenthető szolgáltatási igény, ahol a Szolgáltató nem, vagy az igényelt szolgáltatás viszonylatában nem megfelelő hálózattal rendelkezik. Ilyen esetben, az Igénylő erre vonatkozó kifejezett kérése esetén, a Szolgáltató az igénybejelentést a szolgáltatás biztosításához szükséges hálózat kiépítéséig, de legfeljebb 3 hónapos időtartamra fenntartja. Amennyiben adott területre vonatkozóan a Szolgáltató nem tervez hálózatfejlesztést, vagy az a 3 hónapot meghaladná, az igénybejelentést elutasítja. A Szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatásának területi lefedettségét, a fejállomások vételkörzetét az C. Melléklet tartalmazza, speciális szolgáltatásokat biztosító működési területeinek külön megjelölésével.

## **3. AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE**

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi célértékeinek maradéktalan biztosításáért kizárólag abban az esetben vállal felelősséget, ha az Előfizető a Szolgáltató által ajánlott módon és rendeltetésszerűen használja a szolgáltatást, valamint, ha a Berendezés felszerelését, áthelyezését vagy javítását, kicserélését Hivatalos szerelő végzi és az Előfizető a Berendezést a használati útmutatónak megfelelően használja. A szolgáltatás műszaki, technikai feltételeit, illetve minőségi célértékeit az A/2. melléklet tartalmazza. A szolgáltatás minőségét alapvetően befolyásolja, hogy az Előfizető által létesítési helyként megjelölt ingatlanon belül milyen belső hálózat került kiépítésre. Ezt a szolgáltatás beüzemelése és a berendezések telepítése előtt a Szolgáltató megvizsgálja, ám a megfelelő belső hálózat biztosítása az Előfizető kötelezettsége. Erre vonatkozó külön igényként – díjfizetés ellenében – a Szolgáltató megfelelő technikai, szerelési megoldással biztosíthatja a megfelelő belső hálózat kialakítását és így a szolgáltatás igénybevételét.

### **3.1. A rendelkezésre állás**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a Szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállta alatt. A rendelkezésre állás számításánál nem vehető figyelembe, ha a szolgáltatás kimaradása a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt – így különösen az Előfizető felelősségi körébe tartozó belső hálózati részek sérülése, alkalmatlansága következtében (pl. rongálás és lopás miatt) történt.

**A.1. MELLÉKLET****A Szolgáltató által felszámított havidíjak, csomagonként, területi bontásban**

A Szolgáltató 2021. szeptember 4-től alkalmazandó internet előfizetési díjai területi bontásban:		
TERÜLET	SZOLGÁLTATÁS	BRUTTÓ ELŐFIZETÉSI DÍJ
Kunhegyes, Abádszalók	ALAP csomag	3590-Ft
	CSALÁDI csomag	5030-Ft
	HALADÓ csomag	7230-Ft
	PROFI csomag	8880-Ft
	EXTRA csomag	10790-Ft
	MAXI csomag	12050-Ft
Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tizzaszőlős, Gárdony, Velençe, Kápolnásnyék, Sukoró, Pázmánd, Vereb, Zichyújfalu és Szabadegyháza	OPTIKA-ALAP	7230-Ft
	OPTIKA-CSALÁDI	8880-Ft
	OPTIKA-HALADÓ	10790-Ft
	OPTIKA-PROFI	15670-Ft
A díjak előfizetőnként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 5% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

A Szolgáltató 2021. szeptember 4-től visszavonásig alkalmazandó akciós internet előfizetési díjai területi bontásban határozott idejű szerződés igénybevétele esetén:		
TERÜLET	SZOLGÁLTATÁS	BRUTTÓ ELŐFIZETÉSI DÍJ
Kunhegyes, Abádszalók	ALAP csomag	2565-Ft
	CSALÁDI csomag	3095-Ft
	HALADÓ csomag	3715-Ft
	PROFI csomag	4955-Ft
	EXTRA csomag	6665-Ft
	MAXI csomag	7950-Ft
	DUÓ csomag (kábelTV + internet)	7455-Ft
	TRIÓ csomag (kábelTV + internet + vezetékes telefon)	8175-Ft
Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tizzaszőlős, Gárdony, Velençe, Kápolnásnyék, Sukoró, Pázmánd, Vereb, Zichyújfalu és Szabadegyháza	OPTIKA-ALAP	3715-Ft
	OPTIKA-CSALÁDI	4315-Ft
	OPTIKA-HALADÓ	5665-Ft
	OPTIKA-PROFI	7660-Ft
A díjak előfizetőnként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 5% ÁFÁ-t tartalmaznak. a DUÓ és TRIÓ csomag kábelTV és vezetékes telefon szolgáltatásra vonatkozó díjtételei 27%ÁFÁ-t tartalmaznak, a részleteket megtalálja a csomag leírásánál.		

**A Szolgáltató által felszámított havidíjak, lezárt csomagok esetében, területi bontásban**

A Szolgáltató 2019. április 1-től alkalmazandó internet előfizetési díjai területi bontásban:		
TERÜLET	SZOLGÁLTATÁS	BRUTTÓ ELŐFIZETÉSI DÍJ
Sárosd, Szabadegyháza, Besnyő, Beloianisz	Alap csomag	3260-Ft
	Családi/fejér csomag	4570-Ft
	Haladó/fejér csomag	6565-Ft
	Profi/fejér csomag	8065-Ft
	Extra/fejér csomag	9805-Ft
A díjak előfizetőnként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 5% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

A Szolgáltató 2019. április 1-től visszavonásig alkalmazandó akciós internet előfizetési díjai területi bontásban határozott idejű szerződés igénybevétele esetén:		
TERÜLET	SZOLGÁLTATÁS	BRUTTÓ ELŐFIZETÉSI DÍJ
Sárosd, Szabadegyháza, Besnyő, Beloianisz	Alap csomag	2565-Ft
	Családi/fejér csomag	3095-Ft
	Haladó/fejér csomag	3715-Ft
	Profi/fejér csomag	4955-Ft
	Extra/fejér csomag	6665-Ft
	DUÓ csomag (kábelTV + internet)	7455-Ft
	TRIÓ csomag (kábelTV + internet + vezetékes telefon)	8175-Ft
A díjak előfizetőnként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 5% ÁFÁ-t tartalmaznak. a DUÓ és TRIÓ csomag kábelTV és vezetékes telefon szolgáltatásra vonatkozó díjtételei 27%ÁFÁ-t tartalmaznak, a részleteket megtalálja a csomag leírásánál.		

A Szolgáltató 2018. május 1-től alkalmazandó internet előfizetési díjai területi bontásban:		
TERÜLET	SZOLGÁLTATÁS	BRUTTÓ ELŐFIZETÉSI DÍJ
Kunhegyes, Abádszalók, Kenderes-Bánhalma, Sárosd, Szabadegyháza, Besnyő, Beloianisz, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tizzaszőlős	Profi 2 csomag	8955-Ft
	Üzleti 1 csomag	7925-Ft
	Üzleti 2 csomag	9715-Ft
A díjak előfizetőnként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 5% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

A Szolgáltató 2018. május 1-től visszavonásig alkalmazandó akciós internet előfizetési díjai területi bontásban határozott idejű szerződés igénybevétele esetén:		
TERÜLET	SZOLGÁLTATÁS	BRUTTÓ ELŐFIZETÉSI DÍJ
Kunhegyes, Abádszalók, Kenderes-Bánhalma, Sárosd, Szabadegyháza, Besnyő, Beloianisz, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tizzaszőlős	Profi 2 csomag	5845-Ft
A díjak előfizetőnként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 5% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

A Szolgáltató 2019. január 1-től alkalmazandó internet előfizetési díjai területi bontásban:		
TERÜLET	SZOLGÁLTATÁS	BRUTTÓ ELŐFIZETÉSI DÍJ
Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tizzaszőlős	Alap csomag	3260-Ft
	Családi csomag	4570-Ft
	Haladó csomag	6565-Ft
	Profi csomag	8065-Ft
	Extra csomag	9805-Ft
	Extra2 csomag	14245-Ft
A díjak előfizetőnként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 5% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

A Szolgáltató 2019. január 1-től visszavonásig alkalmazandó akciós internet előfizetési díjai területi bontásban határozott idejű szerződés igénybevétele esetén:		
TERÜLET	SZOLGÁLTATÁS	BRUTTÓ ELŐFIZETÉSI DÍJ
Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tizzaszőlős	Alap csomag	2565-Ft
	Családi csomag	3095-Ft
	Haladó csomag	3715-Ft
	Profi csomag	4955-Ft
	Extra csomag	6665-Ft
	Extra2 csomag	9495-Ft
	DUÓ csomag	7455-Ft
	TRIÓ csomag	8175-Ft
A díjak előfizetőnként és havonta értendők. A "bruttó" díjak 5% ÁFÁ-t tartalmaznak.		

## A.2. MELLÉKLET

### Internet-hozzáférési szolgáltatás műszaki, technikai feltételi, illetve az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségi paramétere

#### 1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ

- 1.1. Minőségi mutató meghatározása:** A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje, valamint az éves átlaga (HLI) [megkezdett naptári nap]
- 1.2. Értelmező kiegészítések:** A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett. 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,
  - számhordozás esete
  - az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
  - 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.
- 1.3. A mért jellemzők:** A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő évre 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 az előfizetői szerződés.
- 1.4. Minőségi mutató származtatása:** Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Az éves átlag esetében értelemszerűen átlagszámítás szerint.

célérték:	15nap
-----------	-------

#### 2. MINŐSÉGI PANASZ HIBAELHÁRÍTÁSI IDEJE

- 2.1. Minőségi mutató meghatározása:** A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]

- 2.2. Értelmező kiegészítések:** Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.
- 2.3. Minőségi panasz:** Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).
- 2.4. Hibabejelentés:** A szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.
- 2.5. Kizárt esetek:**
- végberendezés hibája
  - ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
  - az előfizető kéri a javítás elhalasztását

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

- 2.6. 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
- 2.7. Minőségi mutató származtatása:** Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

célérték:	72 óra
-----------	--------

### 3. A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

- 3.1. Minőségi mutató meghatározása:** A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]
- 3.2. Értelmező kiegészítések:** 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. Szolgáltatáskiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatáskiesés időtartamába tartozik:
- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
  - a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.
- 3.3. Kizárt esetek:**
- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,



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

**3.4. A mért jellemzők:** 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 szolgáltatni.

**3.5. Minőségi mutató származtatása:** Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát (SZKT) el kell osztani a teljes elvi szolgáltatási időtartamával (SZT) ezt ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével (órában) Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma (ált. 365) szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

célérték:	95 %
-----------	------

#### 4. BEÉRKEZŐ HÍVÁSOK

**4.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az ügyfélszolgálati munkahelyeknél az általános szerződési feltételekben meghatározott - - értéken belül lekezelt ellenőrző hívásoknak és az összes kezdeményezett ellenőrző hívásoknak az aránya kettő tizedes jegy pontossággal. Jelentkezésnek számít az automata soroló, ill. az ügyintéző jelentkezése.

**4.2. A mért jellemzők:** A számlálóba be kell írni az általános szerződési feltételekben meghatározott értéken belül jelentkezett hívások számát. A nevezőbe kell írni az összes hívás számát. megnevezés célérték:

Ügyfélszolgálat ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75 %
---	------

#### 5. ELŐFIZETŐI PANASZOK SZÁMA

**5.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (BP) [db/ezer előfizető]

**5.2. Értelmező kiegészítések:** Bejelentett előfizetői panasz: az előfizető által a szolgáltatónál az adott szolgáltatásra vonatkozóan írásban, telefonon, illetve személyesen bejelentett panasz.

**5.3. A mért jellemzők:** Bejelentett előfizetői panaszok száma (BPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

**5.4. Minőségi mutató származtatása:** A bejelentett előfizetői panaszok száma osztva az adatgyűjtési időszak átlagos előfizetői számával és az így kapott érték szorozva 1000-rel.

#### 6. MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

- 6.1. Minőségi mutató meghatározása:** A minőségi előfizetői panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (MP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]
- 6.2. Értelmező kiegészítések:** Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.
- 6.3. A mért jellemzők:** Minőségre vonatkozó panaszok száma (MPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]
- 6.4. Minőségi mutató származtatása:** A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000- rel.

## 7. A JOGOS MINŐSÉGI PANASZOK SZÁMA

- 7.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az adatgyűjtési időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (JP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]
- 7.2. Értelmező kiegészítések:** Minőségi panasz: Az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés. Jogosnak elismert panasz: a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott érdekkörébe tartozó, a szolgáltató által vagy jogorvoslat útján elismert panasz.
- 7.3. A mért jellemzők:** Jogosnak elismert panaszok száma (JPSZ) [db]
- 7.4. Minőségi mutató származtatása:** A minőségre vonatkozó panaszok száma osztva az átlagos előfizetői számmal és a kapott érték szorozva 1000- rel.

## 8. AZ ÜGYINTÉZÉS ELLENI PANASZOK SZÁMA

- 8.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az ügyintézés elleni panaszok száma ezer előfizetőre vetítve (ÜGYP) [db/ezer előfizető] vagy [db/előfizető]
- 8.2. Értelmező kiegészítések:** Ügyintézés elleni panasz: az ügyintézés eljárásával, illetve az eljáró munkatárs személyével kapcsolatban felmerült előfizetői elégedetlenség szolgáltató felé történő kinyilvánítása.
- 8.3. Kizárt esetek:**
  - a számlapanasz
  - a minőségi panasz.

**A mért jellemzők:** Ügyintézés elleni panaszok száma (ÜPSZ) [db] Átlagos előfizetői szám (AESZ): az adatgyűjtési időszak elején és végén nyilvántartott előfizetők számának számtani átlaga [előfizető]

## 9. GARANTÁLT HÁLÓZATON BELÜLI SEBESSÉG AZ ELŐFIZETŐI PONTON

- 9.1. Minőségi mutató meghatározása:** Az a le- illetve feltöltési sebesség kbit/s-ban kifejezve, amelyet a Szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az előfizetői hozzáférési ponttól a Szolgáltató szerveréig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére az esetek 80%-ában garantál.

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

## **10. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL FORGALMAZOTT ADATOK MÉRÉSE**

- 10.1. Minőségi mutató meghatározása:** Minden az internet felé irányuló forgalom, amelyet az Előfizető generál, vagy az internet felől az Előfizetőhöz érkezik, a Szolgáltató forgalom-mérési rendszerében rögzítésre kerülhet.
- 10.2.** Az internet felé vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely a kábelmodem ethernet és/vagy USB portján keresztül halad át. Az Előfizető adatkommunikációra csak a Szolgáltató által kiosztott IP címet használhatja. Amint az ÁSZF 12.1.2. pontban rögzített, extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-a elérésre kerül, az Előfizető figyelmeztető e-mailt kaphat a Szolgáltatótól, és a 100% elérésekor a rendszer a szolgáltatási csomagban foglalt maximálisan elérhető sávszélességét az Előfizető számára maximum 90%-kal csökkentheti az adott hónap végéig. Ez az alacsonyabb sebesség továbbra is időbeli korlát nélkül lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy a Szolgáltatást teljes értékűen használhassa. A Szolgáltató az Előfizető, vagy Igénylő számára – annak kérésére – az adatforgalom mérésének részletes szabályairól minden szükséges felvilágosítást megad.

**A.3. MELLÉKLET****Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak.****1. Havi előfizetési díj**

A Szolgáltató által alkalmazott havi előfizetési díjak mértékét az ÁSZF B. melléklete tartalmazza.

**2. Egyéb szolgáltatások díjai, Kapcsolódó díjak és költségek:**

<b>Megnevezés</b>	<b>Díj összege (Nettó)</b>	<b>Díj összege (Bruttó)</b>
Áthelyezési díj	5512,- Ft+ÁFA	7000,- Ft
Átírási díj	1575,- Ft+ÁFA	2000,- Ft
Belépési díj	23622,- Ft+ÁFA	30000,- Ft
Csökkentett előfizetési díj/hó I	945,- Ft+ÁFA	1200,- Ft
Csökkentett előfizetési díj/hó II	1575,- Ft+ÁFA	2000,- Ft
Installálási díj	7874,- Ft+ÁFA	10000,- Ft
Kedvezményes installálási díj	5512,- Ft+ÁFA	7000,- Ft
Kábelmodem újra installálás díja	3937,- Ft+ÁFA	5000,- Ft
Expressz kiszállási díj/alkalom	6299,- Ft+ÁFA	8000,- Ft
Fizetési felszólítás díja/db - ajánlott levél esetén / tértivevényes ajánlott levél esetén	591,- Ft+ÁFA / 669,- Ft+ÁFA	750,- Ft / 850,- Ft
Fizetési halasztás díja	787,- Ft+ÁFA	1000,- Ft
Igényérvényesítési díj I.	a tőkekövetelés 5,5%-a, de minimum 7559,- Ft+ÁFA	a tőkekövetelés 5,5%-a, de minimum 9600,- Ft
Igényérvényesítési díj II.	a tőkekövetelés 5,5%-a, de minimum 8504,- Ft+ÁFA	a tőkekövetelés 5,5%-a, de minimum 10.800,- Ft
Igényérvényesítési díj III.	a tőkekövetelés 3,5%-a, de minimum 7559,- Ft+ÁFA	a tőkekövetelés 3,5%-a, de minimum 9600,- Ft
Kikapcsolási díj	3150,- Ft+ÁFA	4000,- Ft
Kiszállási díj/alkalom	3150,- Ft+ÁFA	4000,- Ft
Korlátozási díj	1969,- Ft+ÁFA	2500,- Ft
Internetcsomag módosítási díj/alkalom	3937,- Ft+ÁFA	5000,- Ft
Rácsatlakozási díj	3937,- Ft+ÁFA	5000,- Ft
Részletfizetési kedvezmény díja	787,- Ft+ÁFA	1000,- Ft
Számlabontási díj/év	7874,- Ft+ÁFA	10.000,- Ft
Számlamásolati díj/db	197,- Ft+ÁFA	250,- Ft
Tartozásmentességi igazolás díja	787,- Ft+ÁFA	1000,- Ft
Visszakapcsolási díj	4724,- Ft+ÁFA	6000,- Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja havonta	1575,- Ft+ÁFA	2000,- Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja	15748,- Ft+ÁFA	20000,- Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék	7874,- Ft+ÁFA	10000,- Ft
Konfigurálási díj	7874,- Ft+ÁFA	10000,- Ft
Operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díja	6299,- Ft+ÁFA	8000,- Ft

Sürgősségi kiszállási díj	6299,- Ft+ÁFA	8000,- Ft
Vizsgálati díj/alkalom	1181,- Ft+ÁFA és a mindenkori hatósági díj	1500,- Ft és a mindenkori hatósági díj
Adminisztrációs díj	591,- Ft+ÁFA+ 8,- Ft+ÁFA/oldal	750,- Ft+10,- Ft/oldal
Fix IP cím	866,-Ft	1100,-Ft
Eszköz-visszavételi díj	4725,-Ft+ÁFA	6000,-Ft

### 3. A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésével összefüggésben fizetendő egyéb díjak.

Megnevezés	Díj összege (nettó)	Díj összege (bruttó)
Az alkalmazott technológiától eltérő kivitelezés díja Ft/óra/fő	1575,- Ft+ÁFA	2000,- Ft
Erősítő felszerelés díja Ft/db	9843,- Ft+ÁFA	12500,- Ft
Távolsági felár Ft/m (30m bekötési kábelhossz felett)	354,- Ft+ÁFA	450,- Ft
További vételi hely kiépítésének, szabványosításának díja/hely	3937,- Ft+ÁFA	5000,- Ft
További vételi hely kiépítésének díja azonos ingatlanon lévő különálló épületbe	3937,- Ft+ÁFA +126,- Ft+ÁFA/m önhordó kábel	5000,- Ft+ 160,- Ft/m önhordó kábel
Részletfizetési kedvezmény díja	787,- Ft+ÁFA	1000,- Ft

50m kábelhossz felett az ár minden előfizetői kategóriában egyedi ajánlat szerint.

### 4. Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak.

Javítási/szerelési munka óradíja Ft/óra/fő	3937,- Ft+ÁFA	5000,- Ft
--	---------------	-----------

**B. MELLÉKLET****1. Az internet-hozzáférési szolgáltatás keretében elérhető csomagok tartalma, meghatározása és előfizetési díja**

A késleltetés, a késleltetés-ingadozás és a csomagvesztés valamennyi díjcsomagban:

- Késleltetés (körbejárási): 100 ms
- Késleltetés-ingadozás (körbejárási): 100 ms
- Csomagvesztés: 1 %

**1.1) ALAP csomag (A csomag érvényessége: 2021. december 4.)**

Csomag neve	ALAP
Hozzáférés típusa	kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem	1db
Maximális le- és feltöltési sebesség	6Mbps/1Mbps
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	4Mbps/0,75Mbps
Minimális le- és feltöltési sebesség	1,5Mbps/0,5Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett
Adat-keret túllépés kezelése	nem értelmezett
Havi előfizetési díj	3419-Ft+5% ÁFA = 3590-Ft
Kedvezményes előfizetési díj	2441-Ft+5% ÁFA = 2565-Ft

**1.2) CSALÁDI csomag (A csomag érvényessége: 2021. december 4.)**

Csomag neve	CSALÁDI
Hozzáférés típusa	kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem	1db
Maximális le- és feltöltési sebesség	75Mbps/10Mbps
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	50Mbps/6Mbps
Minimális le- és feltöltési sebesség	15Mbps/3Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett
Adat-keret túllépés kezelése	nem értelmezett
Havi előfizetési díj	4790-Ft+5% ÁFA = 5030-Ft
Kedvezményes előfizetési díj	2949-Ft+5% ÁFA = 3095-Ft

**1.3) HALADÓ csomag** (A csomag érvényessége: 2021. december 4.)

Csomag neve	HALADÓ
Hozzáférés típusa	kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem	1db
Maximális le- és feltöltési sebesség	150Mbps/15Mbps
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	100Mbps/10Mbps
Minimális le- és feltöltési sebesség	30Mbps/5Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett
Adat-keret túllépés kezelése	nem értelmezett
Havi előfizetési díj	6886-Ft+5%ÁFA = 7230-Ft
Kedvezményes előfizetési díj	3539-Ft+5%ÁFA = 3715-Ft

**1.4) PROFI csomag** (A csomag érvényessége: 2021. december 4.)

Csomag neve	PROFI
Hozzáférés típusa	kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem	1db
Maximális le- és feltöltési sebesség	350Mbps/25Mbps
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	200Mbps/15Mbps
Minimális le- és feltöltési sebesség	70Mbps/8Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett
Adat-keret túllépés kezelése	nem értelmezett
Havi előfizetési díj	8457-Ft+5%ÁFA = 8880-Ft
Kedvezményes előfizetési díj	4720-Ft+5%ÁFA = 4955-Ft

**1.5) EXTRA csomag (A csomag érvényessége: 2021. december 4.)**

Csomag neve	EXTRA
Hozzáférés típusa	kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem	1db
Maximális le- és feltöltési sebesség	500Mbps/50Mbps
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	350Mbps/30Mbps
Minimális le- és feltöltési sebesség	100Mbps/16Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett
Adat-keret túllépés kezelése	nem értelmezett
Havi előfizetési díj	10276-Ft+5%ÁFA = 10790-Ft
Kedvezményes előfizetési díj	6346-Ft+5%ÁFA = 6665-Ft

**1.6) MAXI csomag (A csomag érvényessége: 2021. december 4.)**

Csomag neve	MAXI
Hozzáférés típusa	kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem	1db
Maximális le- és feltöltési sebesség	1000Mbps/50Mbps
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	600Mbps/30Mbps
Minimális le- és feltöltési sebesség	200Mbps/16Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett
Adat-keret túllépés kezelése	nem értelmezett
Havi előfizetési díj	11476-Ft+5%ÁFA = 12050-Ft
Kedvezményes előfizetési díj	7571-Ft+5%ÁFA = 7950-Ft



**1.7) OPTIKA-ALAP csomag (A csomag érvényessége: 2021. december 4.)**

Csomag neve	OPTIKA-ALAP
Hozzáférés típusa	kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított optikai modem (ONT)	1db
Maximális le- és feltöltési sebesség	100Mbps/40Mbps
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	70Mbps/30Mbps
Minimális le- és feltöltési sebesség	40Mbps/25Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett
Adat-keret túllépés kezelése	nem értelmezett
Havi előfizetési díj	6886-Ft+5%ÁFA = 7230-Ft
Kedvezményes előfizetési díj	3539-Ft+5%ÁFA = 3715-Ft
Kedvezményes előfizetési díj kábelTV szolgáltatás igénybevétele esetén	2948-Ft+5%ÁFA = 3095-Ft

**1.8) OPTIKA-CSALÁDI csomag (A csomag érvényessége: 2021. december 4.)**

Csomag neve	OPTIKA-CSALÁDI
Hozzáférés típusa	kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított optikai modem (ONT)	1db
Maximális le- és feltöltési sebesség	250Mbps/60Mbps
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	200Mbps/45Mbps
Minimális le- és feltöltési sebesség	100Mbps/30Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett
Adat-keret túllépés kezelése	nem értelmezett
Havi előfizetési díj	8457-Ft+5%ÁFA = 8880-Ft
Kedvezményes előfizetési díj	4110-Ft+5%ÁFA = 4315-Ft
Kedvezményes előfizetési díj kábelTV szolgáltatás igénybevétele esetén	3190-Ft+5%ÁFA = 3350-Ft

**1.9) OPTIKA-HALADÓ csomag (A csomag érvényessége: 2021. december 4.)**

Csomag neve	OPTIKA-HALADÓ
Hozzáférés típusa	kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított optikai modem (ONT)	1db
Maximális le- és feltöltési sebesség	500Mbps/100Mbps
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	350Mbps/75Mbps
Minimális le- és feltöltési sebesség	200Mbps/50Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett
Adat-keret túllépés kezelése	nem értelmezett
Havi előfizetési díj	10276-Ft+5%ÁFA = 10790-Ft
Kedvezményes előfizetési díj	5395-Ft+5%ÁFA = 5665-Ft
Kedvezményes előfizetési díj kábelTV szolgáltatás igénybevétele esetén	3539-Ft+5%ÁFA = 3715-Ft

**1.10) OPTIKA-PROFI csomag (A csomag érvényessége: 2021. december 4.)**

Csomag neve	OPTIKA-PROFI
Hozzáférés típusa	kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított optikai modem (ONT)	1db
Maximális le- és feltöltési sebesség	1000Mbps/300Mbps
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	700Mbps/200Mbps
Minimális le- és feltöltési sebesség	400Mbps/100Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett
Adat-keret túllépés kezelése	nem értelmezett
Havi előfizetési díj	14924-Ft+5%ÁFA = 15670-Ft
Kedvezményes előfizetési díj	7295-Ft+5%ÁFA = 7660-Ft
Kedvezményes előfizetési díj kábelTV szolgáltatás igénybevétele esetén	4262-Ft+5%ÁFA = 4475-Ft

**1.11) DUÓ csomag (Kunhegyes és Abádszalók területe)**

A csomag érvényessége: 2021. december 4.

Csomag neve	DUÓ
Hozzáférés típusa	kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem	1db
Maximális le- és feltöltési sebesség	350Mbps/20Mbps
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sebesség	200Mbps/15Mbps
Minimális le- és feltöltési sebesség	70Mbps/6Mbps
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett
Adat-keret túllépés kezelése	nem értelmezett
Havi előfizetési díj	bruttó 7455-Ft

A DUÓ csomag csak határozott idejű szerződés megkötésével vehető igénybe, havi előfizetési díja (összesen: bruttó 7455-Ft) az alábbiak szerint épül fel:

- Internet-hozzáférési szolgáltatás: 2949-Ft+5%ÁFA = 3095-Ft.
- KábelTV szolgáltatás (ALAP): 3433-Ft+27%ÁFA = 4360-Ft.

**1.12) TRIÓ csomag (Kunhegyes és Abádszalók területe)**

A csomag érvényessége: 2021. december 4.

A TRIÓ csomag csak határozott idejű szerződés megkötésével vehető igénybe, internet-hozzáférési szolgáltatás részének tartalma megegyezik a mindenkori HALADÓ csomag tartalmával, havi előfizetési díja (összesen: bruttó 8175-Ft) az alábbiak szerint épül fel:

- Internet-hozzáférési szolgáltatás: 2441-Ft+5%ÁFA = 2565-Ft.
- KábelTV szolgáltatás (ALAP): 3433-Ft+27%ÁFA = 4360-Ft.
- Vezetékes telefon szolgáltatás: 984-Ft+27%ÁFA = 1250-Ft.

**1.13) Internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó további információk**

- A munkaállomáshoz minden településen 1db dinamikusan változó privát IP címet biztosítunk.

**1.14) Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata**

<b>A Szolgáltató érdekkörébe tartozó tényezők</b>	<b>Az Előfizető érdekkörébe tartozó tényezők</b>	<b>Egyéb tényezők</b>
az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		a Szolgáltatás hálózati terheltsége
a Szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	az Előfizető szerződésének státusza	az Előfizető által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
az Előfizető rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználás földrajzi helye	az Előfizető által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
túlterhelés/vészhelyzeti szituációban forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása	az Előfizető által használt végberendezés(ek), vagy házhálózat műszaki jellemzői és állapota	zavarás, zavartatás (Pl. kábel TV)
	nem a Szolgáltató által kiépített házhálózati szakaszok minősége (kábelek, csatlakozók stb.), párhuzamos leágazások, osztási pontok	hálózatot ért külső behatás
	az Előfizetői tulajdonú router/HGW műszaki jellemzői	
	csatlakoztatott eszközök műszaki jellemzői	

## 2. Az internet-hozzáférési szolgáltatás keretében nem elérhető lezárt csomagok tartalma, meghatározása és előfizetési díja

### 2.1) Profi 2 csomag (Kunhegyes, Abádszalók, Kenderes-Bánhalma, Sárosd, Szabadegyháza, Besnyő, Beloiannis, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaszőlős területe)

A csomag érvényessége: 2018. augusztus 1.

Csomag neve:	Profi 2
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	150Mbps/20Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	8Mbps/2,5Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	8528-Ft+5%ÁFA = 8955-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	5567-Ft+5%ÁFA = 5845-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

### 2.2) Üzleti 1 csomag (Kunhegyes, Abádszalók, Kenderes-Bánhalma, Sárosd, Szabadegyháza, Besnyő, Beloiannis, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaszőlős területe)

A csomag érvényessége: 2018. augusztus 1.

Csomag neve:	Üzleti 1
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	4Mbps/2Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	4Mbps/2Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	7547-Ft+5%ÁFA = 7925-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	nincs
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.3) Üzleti 2 csomag (Kunhegyes, Abádszalók, Kenderes-Bánhalma, Sározd, Szabadegyháza, Besnyő, Beloiannisz, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tizzaszőlős területe)**

A csomag érvényessége: 2018. augusztus 1.

Csomag neve:	Üzleti 2
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	8Mbps/4Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	8Mbps/4Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	9252-Ft+5%ÁFA = 9715-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	nincs
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.4) Alap csomag (Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tizzaszőlős területe)**

A csomag érvényessége: 2019. január 1.

Csomag neve:	Alap
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	6Mbps/1,5Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	1Mbps/0,5Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	3106-Ft+5%ÁFA = 3260-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	2441-Ft+5%ÁFA = 2565-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.5) Családi csomag (Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaszőlős területe)**

A csomag érvényessége: 2019. január 1.

Csomag neve:	Családi
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	60Mbps/12Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	6Mbps/2Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	4350-Ft+5%ÁFA = 4570-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	2949-Ft+5%ÁFA = 3095-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.6) Haladó csomag (Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaszőlős területe)**

A csomag érvényessége: 2019. január 1.

Csomag neve:	Haladó
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	100Mbps/20Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	30Mbps/10Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	6252-Ft+5%ÁFA = 6565-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	3539-Ft+5%ÁFA = 3715-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.7) Profi csomag (Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaszőlős területe)**

A csomag érvényessége: 2019. január 1.

Csomag neve:	Profi
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	200Mbps/40Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	80Mbps/25Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	7681-Ft+5%ÁFA = 8065-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	4720-Ft+5%ÁFA = 4955-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.8) Extra csomag (Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaszőlős területe)**

A csomag érvényessége: 2019. január 1.

Csomag neve:	Extra
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	500Mbps/130Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	150Mbps/50Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	9339-Ft+5%ÁFA = 9805-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	6346-Ft+5%ÁFA = 6665-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs



**2.9) Extra2 csomag (Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaszőlős területe)**

A csomag érvényessége: 2019. január 1.

Csomag neve:	Extra 2
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	1000Mbps/250Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	200Mbps/50Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	13567-Ft+5%ÁFA = 14245-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	9043-Ft+5%ÁFA = 9495-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.10) DUÓ csomag (Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaszőlős területe)**

A csomag érvényessége: 2019. január 1.

A DUÓ csomag csak határozott idejű szerződés megkötésével vehető igénybe, internet-hozzáférési szolgáltatás részének tartalma megegyezik a mindenkori EXTRA csomag tartalmával, havi előfizetési díja (összesen: bruttó 7455-Ft) az alábbiak szerint épül fel:

- Internet-hozzáférési szolgáltatás: 2949-Ft+5%ÁFA = 3095-Ft.
- KábelTV szolgáltatás (ALAP): 3433-Ft+27%ÁFA = 4360-Ft.

**2.11) TRIÓ csomag (Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaszőlős területe)**

A csomag érvényessége: 2019. január 1.

A TRIÓ csomag csak határozott idejű szerződés megkötésével vehető igénybe, internet-hozzáférési szolgáltatás részének tartalma megegyezik a mindenkori HALADÓ csomag tartalmával, havi előfizetési díja (összesen: bruttó 8175-Ft) az alábbiak szerint épül fel:

- Internet-hozzáférési szolgáltatás: 2441-Ft+5%ÁFA = 2565-Ft.
- KábelTV szolgáltatás (ALAP): 3433-Ft+27%ÁFA = 4360-Ft.
- Vezetékes telefon szolgáltatás: 984-Ft+27%ÁFA = 1250-Ft.

**2.12) Alap csomag (Sárosd, Szabadegyháza, Besnyő és Beloianisz területe)**

A csomag érvényessége: 2019. július 1.

Csomag neve:	Alap
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	6Mbps/1,5Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	1Mbps/0,5Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	3106-Ft+5%ÁFA = 3260-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	2441-Ft+5%ÁFA = 2565-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.13) Családi csomag (Sárosd és Szabadegyháza területe)**

A csomag érvényessége: 2019. július 1.

Csomag neve:	Családi
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	75Mbps/15Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	10Mbps/3Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	4350-Ft+5%ÁFA = 4570-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	2949-Ft+5%ÁFA = 3095-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.14) Haladó csomag (Sárosd és Szabadegyháza területe)**

A csomag érvényessége: 2019. július 1.

Csomag neve:	Haladó
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	150Mbps/30Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	15Mbps/5Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	6252-Ft+5%ÁFA = 6565-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	3539-Ft+5%ÁFA = 3715-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.15) Profi csomag (Sárosd és Szabadegyháza területe)**

A csomag érvényessége: 2019. július 1.

Csomag neve:	Profi
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	350Mbps/70Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	25Mbps/8Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	7681-Ft+5%ÁFA = 8065-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	4720-Ft+5%ÁFA = 4955-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.16) Extra csomag (Sárosd és Szabadegyháza területe)**

A csomag érvényessége: 2019. július 1.

Csomag neve:	Extra
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	500Mbps/100Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	50Mbps/16Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	9339-Ft+5%ÁFA = 9805-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	6346-Ft+5%ÁFA = 6665-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.17) Családi/fejér csomag (Besnyő és Beloiannisz területe)**

A csomag érvényessége: 2019. július 1.

Csomag neve:	Családi/fejér
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	60Mbps/12Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	6Mbps/2Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	4350-Ft+5%ÁFA = 4570-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	2949-Ft+5%ÁFA = 3095-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.18) Haladó/fejér csomag (Besnyő és Beloiannisz területe)**

A csomag érvényessége: 2019. július 1.

Csomag neve:	Haladó/fejér
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	100Mbps/20Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	8Mbps/3Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	6252-Ft+5%ÁFA = 6565-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	3539-Ft+5%ÁFA = 3715-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.19) Profi/fejér csomag (Besnyő és Beloiannisz területe)**

A csomag érvényessége: 2019. július 1.

Csomag neve:	Profi/fejér
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	200Mbps/40Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	12Mbps/4Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	7681-Ft+5%ÁFA = 8065-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	4720-Ft+5%ÁFA = 4955-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.20) Extra/fejér csomag (Besnyő és Beloiannisz területe)**

A csomag érvényessége: 2019. július 1.

Csomag neve:	Extra/fejér
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	350Mbps/70Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	20Mbps/6Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	9339-Ft+5%ÁFA = 9805-Ft
Kedvezményes előfizetési díj:	6346-Ft+5%ÁFA = 6665-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

**2.21) DUÓ csomag (Sárosd és Szabadegyháza területe)**

A csomag érvényessége: 2019. július 1.

Csomag neve:	DUÓ
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1db
E-mail/webtárhely:	1 postafiók/20MB tárterület
A csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség:	korlátlan
Névleges/garantált letöltési sebesség:	350Mbps/70Mbps
Névleges/garantált feltöltési sebesség:	20Mbps/6Mbps
Maximális számítógépek száma:	1db
Havi előfizetési díj:	bruttó 7455-Ft
Kiegészítő forgalmi díj:	nincs

A DUÓ csomag csak határozott idejű szerződés megkötésével vehető igénybe, havi előfizetési díja (összesen: bruttó 7455-Ft) az alábbiak szerint épül fel:

- Internet-hozzáférési szolgáltatás: 2949-Ft+5%ÁFA = 3095-Ft.
- KábelTV szolgáltatás (ALAP): 3433-Ft+27%ÁFA = 4360-Ft.

**2.22) TRIÓ csomag (Sárosd, Szabadegyháza, Besnyő és Beloiannisz területe)**

A csomag érvényessége: 2019. július 1.

A TRIÓ csomag csak határozott idejű szerződés megkötésével vehető igénybe, internet-hozzáférési szolgáltatás részének tartalma megegyezik a mindenkori HALADÓ csomag tartalmával, havi előfizetési díja (összesen: bruttó 8175-Ft) az alábbiak szerint épül fel:

- Internet-hozzáférési szolgáltatás:  $2441\text{-Ft} + 5\%\text{ÁFA} = 2565\text{-Ft}$ .
- KábelTV szolgáltatás (ALAP):  $3433\text{-Ft} + 27\%\text{ÁFA} = 4360\text{-Ft}$ .
- Vezetékes telefon szolgáltatás:  $984\text{-Ft} + 27\%\text{ÁFA} = 1250\text{-Ft}$ .

## C. MELLÉKLET

Az internet-hozzáférési szolgáltatás területi lefedettsége, a települések ügyfélszolgálati irodái szerinti bontásban:

A) Kunhegyesi ügyfélszolgálati irodához tartozó települések:

Kunhegyes, Abádszalók, Kenderes-Bánhalma, Tiszabura, Tiszaderzs, Tiszagyenda, Tiszaroff, Tiszaszőlős település területe

B) Gárdonyi ügyfélszolgálati irodához tartozó települések:

Gárdony, Velence, Kápolnásnyék, Sukoró, Pázmánd, Vereb, Zichyújfalu és Szabadegyháza

C) A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont:

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen 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.



**D. MELLÉKLET****Hálózathasználati irányelvek**

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@<szolgáltatónév>.hu alakú e-mail címen.

**2. A hálózathasználati irányelvek alapelve**

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

**3. Általános hálózathasználati irányelvek**

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

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

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsapás, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megaláztató tevékenység céljából használni.

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

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni. Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás. Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül. Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing). A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel. Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

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

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéréstlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéréstlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

### **5. A kapcsolattartás irányelvei**

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" 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 a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

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

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

**E. MELLÉKLET****Hűsítészerződésekre és Hűségnyilatkozatokra vonatkozó szabályozás**

Az ÁSZF jelen fejezete a Szolgáltató által általában alkalmazott hűsítészerződésekre és hűségnyilatkozatokra vonatkozó szabályozás. A szabályozás a Közlekedési, Hírközlési és Energiaügyi Minisztérium és a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője kezdeményezésére a Gazdasági Versenyhivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság közreműködésével született, a Szolgáltatók részére a hűségnyilatkozatos előfizetői szerződésre vonatkozó tájékoztatás és ajánlat egyes feltételeinek és alkalmazott szabályainak meghatározására vonatkozó ajánlás (továbbiakban: Ajánlás) figyelembevételével készült.

**A hűségnyilatkozat és a hűsítészerződés fogalma**

Hűségnyilatkozatnak, illetve hűsítészerződésnek minősül az előfizetői szerződés olyan kikötése, amely alapján a Szolgáltató meghatározott kedvezményben részesíti a fogyasztót, előfizetőt, igénylőt (továbbiakban együttesen: előfizető) arra való tekintettel, hogy az előfizető, olyan kötelezettséget vállal a szolgáltatásnak a meghatározott időszak - hűségidő - alatt történő igénybevételére, amelynek a szerződésben meghatározott jogkövetkezéssel jár a megszegése. A hűségnyilatkozat és a hűsítészerződés a határozatlan időre kötött előfizetői szerződések mellett jellemzően az előfizető részéről meghatározott időre szóló felmondási, szüneteltetési és szerződés módosítási tilalom vállalását, a szolgáltató részéről pedig egyszeri vagy meghatározott ideig tartó kedvezmény biztosítását jelenti. Az Általános Szerződési Feltételekben a hűségnyilatkozat és a hűsítészerződés fogalma megegyezik. A szolgáltató - üzleti gyakorlat szerint - hűsítészerződés kötésének lehetőségét jellemzően valamilyen akció keretében - az akcióban való részvétel feltételeként - kínálja fel az előfizetők számára, illetve valamilyen akcióban való részvétel feltételeként hűsítészerződés kötését kívánja meg az előfizetőtől. A szolgáltató vállalja, hogy a hűsítészerződést kötni nem kívánó fogyasztók, előfizetők, igénylők részére fenntart hűségnyilatkozat nélküli előfizetői szerződésre vonatkozó konstrukciókat, azaz biztosítja, hogy az ÁSZF-ben meghatározott listaáron bárki (a technikai megvalósíthatóságtól függően) hűsítészerződés vállalása nélkül szerződést köthessen az akcióban szereplő csomagra. Ebben az esetben azonban szolgáltató nem köteles a hűsítészerződésben kínált kedvezményeket biztosítani, hanem az ÁSZF-ben feltüntetett árakat, díjakat stb. jogosult alkalmazni, továbbá az előfizetőt az ÁSZF egyéb rendelkezéseiben meghatározott jogok illetik és kötelezettségek terhelik.

**Akcióhoz nem kötött hűsítészerződés (egyszerű hűsítészerződés)**

Az egyszerű hűségnyilatkozat megtételének lehetősége arra szolgál, hogy az akcióban nem szereplő, az előfizető által már listaáron igénybevett szolgáltatásra is köthessen az előfizető hűsítészerződést. Az előfizető hűségnyilatkozatot akción kívül, az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor tehet, feltéve hogy az adott szolgáltatásra nincs fennálló hűségnyilatkozata (egyszerű hűsítészerződés). Az egyszerű hűsítészerződést kizárólag írásban, a szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálati irodájában lehet megkötni. Az egyszerű hűsítészerződés konkrét feltételeit és rendelkezéseit a szolgáltató erre rendszeresített szerződési nyomtatványa tartalmazza.

A hűségszerződés, az előfizetői szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egymáshoz való viszonya

Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) rendelkezései a szolgáltató valamennyi előfizetőjére vonatkoznak, aki azt a jogszabályokban meghatározott módon elfogadta. Az előfizetői szerződés rendelkezései – a felek egyező akaratából eredően – eltérhetnek az ÁSZF egyes rendelkezéseitől. Ebben az esetben az előfizetői szerződés rendelkezései az ÁSZF vonatkozó rendelkezései helyébe lépnek. A hűségszerződés rendelkezései eltérhetnek az előfizetői szerződés rendelkezéseitől. Eltérés esetén a hűségszerződés rendelkezései az irányadóak elsődlegesen az előfizetői szerződéshez, másodlagosan az ÁSZF rendelkezéseire képest. A hűségszerződés rendelkezéseinek elsődlegessége a hűségidő tartama alatt érvényesül, kivéve ha maga a hűségszerződés - egyes, meghatározott eltérésekre nézve - másként rendelkezik. Mindezek értelmében a hűségszerződést kötő előfizetőkre is vonatkoznak az előfizetői szerződés és az ÁSZF rendelkezései azzal, hogy amennyiben eltérés mutatkozik a hűségszerződés rendelkezései és az előfizetői és/vagy ÁSZF rendelkezéseire képest, úgy elsődlegesen a hűségszerződés előírásai az irányadók a hűségidő tartama alatt.

A szolgáltató által nyújtott kedvezmények

A szolgáltató által nyújtott kedvezmények körébe tartozik különösen, de nem kizárólagosan:

- a) a belépési díj részbeni vagy teljes elengedése
- b) a szolgáltatás havi előfizetési díjának kedvezménye a határozatlan idejű szerződésekben alkalmazotthoz, vagy a listaárhoz képest
- c) a szolgáltatás igénybevételehez szükséges előfizetői hírközlő végberendezés kedvezményes átengedése vagy értékesítése
- d) a szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosító infrastruktúra kiépítésének a megtérülési kockázatok ellenére történő felvállalása
- e) egyes meghatározott számlázási és/vagy fizetési módok választása esetére nyújtott díjcsökkentés (pl.: e-számla kedvezmény, átutalási kedvezmény stb.)
- f) a hűségszerződés alapján fizetendő csökkentett díjak és az ÁSZF-ben feltüntetett díjak közti különbség

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a fentiekén kívül más egyéb kedvezményeket is biztosítson a hűségszerződést vállaló előfizetőknél. A szolgáltató az egyes kedvezményfajtákat önállóan, vagy egymással tetszőlegesen kombinálva kínálhatja a hűségszerződést kötő előfizetők részére, a meghirdetett akciók jellegétől függően. A kedvezmények konkrét jellegét és mértékét a hűségszerződés tartalmazza. Árgaranciás hűségszerződések esetében - mivel a szolgáltatónak nincs befolyása az egyes díjak adótartalmának változásaira - a szolgáltató - gyakorlata szerint - a havi előfizetési díjak esetében a díjak nettó árának változatlanóságát garantálja az előfizetőnek a hűségidő tartamára.

Az igénylő, előfizető, fogyasztó által vállalandó kötelezettségek

Az igénylő, előfizető, fogyasztó által vállalandó kötelezettségek körébe tartozik különösen, de nem kizárólagosan, hogy a hűségidőn belül:

saját érdekkörében felmerülő okból nem kezdeményezi

- aa) az előfizetői szerződés felmondását

- ab) az előfizetői szolgáltatás szünetelését
- ac) az előfizetői szerződés olyan módosítását, amelyet a szerződés kikötése nem tesz lehetővé

szerződésszegő magatartásával nem szolgáltat jogalapot a szolgáltatónak

- ba) az előfizetői szerződés felmondására
- bb) az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a fentiekén kívül más jellegű kötelezettségek vállalását is kérje a hűség szerződést kötni kívánó előfizetőtől. A szolgáltató az egyes kötelezettségfajták vállalását önállóan, vagy egymással tetszőlegesen kombinálva kérheti a hűség szerződést kötő előfizetőktől a meghirdetett akciók jellegétől függően. A kötelezettségek jellegét, pontos előírásait a hűség szerződés tartalmazza.

A hűség szerződés megkötésének módja

Az előfizetőnek kifejezetten nyilatkoznia kell arról, hogy kíván-e hűségnyilatkozatot tenni, egyúttal a hűségnyilatkozat vállalását a szolgáltató visszaellenőrizhető módon köteles rögzíteni.

Amennyiben az előfizető nem nyilatkozik, akkor szolgáltató úgy tekinti, hogy az előfizető a szolgáltatást hűségnyilatkozat vállalása nélkül kívánja igénybe venni.

Írásban, a szolgáltató ügyfélszolgálati helységében:

Az írásban, a szolgáltató ügyfélszolgálati helységében kötött hűség szerződés a szolgáltató és az előfizető aláírásával jön létre. (Akciónhoz nem kötött hűség szerződés (egyszerű hűség szerződés) (ld. 21.4. pont) kizárólag ilyen módon köthető.)

Írásban, a szolgáltató ügyfélszolgálati helységén kívül (postai úton küldött hűség szerződés):

Az írásban, postai út igénybevételével történő hűség szerződés kötés esetén a hűség szerződés létrejöttének feltétele, hogy az előfizető a szolgáltató által postázott nyomtatványt módosítás, aláírva visszaküldje a szolgáltatónak. A hűség szerződés létrejöttének napja a szolgáltató általi kézhezvétel napja. A postai úton kézbesített hűség szerződés esetén a szolgáltatót terhelő ajánlati kötöttség időtartamára a Ptk. rendelkezései irányadóak. A késve, módosítva, változtatva vagy aláíratlanul visszaküldött hűségnyilatkozatokat a szolgáltató semmisnek tekinti.

Távbeszélő eszköz útján történő hűségvállalás

A szolgáltató hűség szerződés kötésére történő ajánlattételt távbeszélő eszköz igénybevételével is tehet az előfizetőnek. A szerződéskötés feltétele, hogy az előfizető hozzájáruljon a beszélgetés rögzítéséhez. A szolgáltató ajánlati kötöttségének ideje ebben az esetben a beszélgetés időtartamáig tart. A hűség szerződés szövegét szolgáltató képviselője olvassa fel, vagy az erre vonatkozó előre felvett hanganyagot játssza le az előfizetőnek. A hűség szerződés szövegének elhangzása után az előfizetőnek módosítások nélkül, egyértelmű nyilatkozattal kell elfogadnia a hűség szerződés egészét. Ennek hiányában szolgáltató úgy tekinti, hogy a hűség szerződés nem jött létre és az előfizető hűség szerződés nélkül (az ÁSZF-ben meghatározott áron és feltételekkel) kívánja igénybe venni a szolgáltatást. A hűség szerződés létrejöttének napja a telefonbeszélgetés napja, amennyiben a távollévők között megkötött szerződésekre irányadó elállási idő úgy telt el, hogy az előfizető nem gyakorolta az elállás jogát. Amennyiben az előfizető az előírt határidőn belül él az elállás jogával, úgy az elállás a hűség szerződésre is kiterjed.

### Hűség szerződés az elektronikus ügyfélszolgálat segítségével

A szolgáltató interneten, az elektronikus ügyfélszolgálatán is tehet ajánlatot hűség szerződés megkötésére. A szolgáltató ajánlati kötöttségének ideje az internet igénybe vételével történő szerződéskötési eljárás idejéig tart. A hűség szerződés szövegét a szolgáltató on-line felületen előre rögzíti, amelyet változtatás nélkül kell az előfizetőnek elfogadnia ahhoz, hogy a szerződés létrejöjjön. A hűség szerződés létrejöttének napja az on-line szerződés megkötésének napja, amennyiben a távollévők között megkötött szerződésekre irányadó elállási idő úgy telt el, hogy az előfizető nem gyakorolta az elállás jogát. Amennyiben az előfizető az előírt határidőn belül él az elállás jogával, úgy az elállás a hűség szerződésre is kiterjed.

A hűség szerződés megszegése az előfizető részéről (kötbér, kedvezmények visszafizetése, módosítási kötbér)

A hűség szerződés megszegésének eseteit konkrétan a hűség szerződés rendelkezései tartalmazzák. Szerződésszegésnek minősül - a hűség szerződés eltérő rendelkezése hiányában - a hűség idő tartamára vállalt felmondási, szüneteltetési és módosítási tilalom megszegése, olyan előfizetői magatartás tanúsítása, amely jogalapot szolgáltat a szolgáltatónak arra, hogy az előfizetői szerződést megszüntesse vagy a szolgáltatás igénybe vételét korlátozza. Szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a hűség szerződést megszüntetni és kötbért kiszabni és/vagy a nyújtott kedvezményeket visszakövetelni. A kötbér (és a visszafizetendő kedvezmények) mértékét és/vagy számításának módját a hűség szerződés tartalmazza. A kötbért (és a visszafizetendő kedvezményeket) az előfizető a szolgáltató által kiállított számla alapján, az abban feltüntetett határidőig köteles egyösszegben megfizetni. A hűség szerződés a kötbér (és a visszafizetendő kedvezmények) tekintetében tartozás elismerésnek minősül, amely bírósági, végrehajtási és behajtási eljárás során felhasználható.

A szolgáltató jogosult a fentiekől eltérően külön kötbért alkalmazni meghatározott típusú szerződésmódosítások esetére (módosítási kötbér). A módosítási kötbér összegét és alkalmazásának pontos feltételeit a hűség szerződés tartalmazza. A módosítási kötbér megfizetése esetén a hűség szerződés nem szűnik meg, hanem a felek egyező akarata szerint módosul úgy, hogy a módosítás a hűség időt nem szakítja meg. A szolgáltató a kikötött módosítási kötbér megfizetése ellenére is csak akkor köteles hozzájárulni a hűség szerződés módosításához, ha az előfizető megfelel annak a hűség szerződéssel meghirdetett akcióban meghatározott részvételi feltételeknek, amelyre a hűség szerződését módosítani kívánja. Ellenkező esetben a szolgáltató jogosult a szerződésmódosításra tett ajánlatot visszautasítani. A módosítási kötbért a hűség szerződés módosításával egyidejűleg köteles az előfizető egyösszegben megfizetni. A hűség szerződés a módosítási kötbér tekintetében tartozás elismerésnek minősül, amely bírósági, végrehajtási és behajtási eljárás során felhasználható.

A hűség szerződés megszegése a szolgáltató részéről (szolgáltató késedelme, hibás teljesítése), A szolgáltató joga az általános szerződési feltételek módosítására hűség szerződéssel rendelkező előfizető felé. A hűség szerződés keretében nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások szolgáltató általi hibás vagy késedelmes teljesítésére az ÁSZF vonatkozó rendelkezései az irányadók, azaz az előfizető az ott megjelöltek szerint arányos díjcsökkentésre, jóváírásra vagy kötbér igénylésére jogosult. Nem minősül szolgáltatói szerződésszegésnek, ha a szolgáltató a hűség idő alatt az általános szerződési feltételnek olyan rendelkezéseit (ide értve különösen de nem

kizárólagosan a szolgáltatási csomag összetételére, minőségi paramétereire, árára, egyéb kiegészítő vagy járulékos díjaira, stb. vonatkozó rendelkezéseket) módosítja, amelyek változatlanságára a hűség szerződésben nem vállalt kötelezettséget, vagy ha az általános szerződési feltételeket úgy módosítja, hogy a módosításokat nem lépteti hatályba vagy nem érvényesíti azon előfizetők tekintetében, akiknek a hűség szerződésében az adott rendelkezések hűségidő alatti változatlanságára kötelezettséget vállalt.

Nem minősül szerződésszegésnek a szolgáltató általános szerződési feltételeinek olyan módosítása, amely a hűség szerződéssel nyújtott feltételes kedvezményeket nem érinti. Abban az esetben, ha a fenti rendelkezésektől eltérően a szolgáltató úgy módosítja az általános szerződési feltételeit, vagy a hűség szerződéssel rendelkező előfizetőre nézve olyan módosítást léptet életbe, hogy azzal megszegi a hűség szerződésben vállalt kötelezettségeit, az előfizető az ÁSZF módosításról történő értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül jogosult a hűség szerződést jogkövetkezmények nélkül, írásban felmondani. Amennyiben előfizető nem él a felmondás jogával szolgáltató úgy tekinti, hogy a nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - az ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

A hűség szerződés meghosszabbodása, meghosszabbítása

A hűség szerződés a hűségidő elteltét követően nem hosszabbodik meg automatikusan. A hűség szerződést (és a hűségidőt) a szolgáltató és az előfizető egyező akarattal hosszabbíthatják meg. A hűség szerződés meghosszabbítása csak írásban lehetséges. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy azon előfizetőinek, akik lejáró hűség szerződéssel rendelkeznek, felajánlja a hűség szerződés meghosszabbítását, vagy az eredetitől eltérő, új hűség szerződés megkötésére tegyen ajánlatot. Az eredetitől eltérő, új hűség szerződés létrejötte esetén az eredeti hűség szerződés nem hosszabbodik meg, hanem új hűség szerződés jön létre az abban foglalt feltételekkel.

Értesítés a hűségidő lejártáról, jogok és kötelezettségek hűségidő lejártát követően

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hűségidő lejártát megelőző havi számlában előre értesíti az előfizetőt a hűségidő lejártáról. Nem terheli az értesítési kötelezettség a szolgáltatót olyan jellegű hűség szerződések esetében, amelynek értelmében az előfizető a hűségidő elején előre, egy összegben megfizette a hűségidő egészére járó előfizetési díjat, és így a szolgáltató nem küld havi számlát az előfizetőnek.

A hűségidő lejártát követően a szolgáltatót és az előfizetőt az ÁSZF egyéb rendelkezéseiben meghatározott felmondásra, szüneteltetésre, szerződés módosításra stb. vonatkozó jogok illetik meg és kötelezettségek terhelik. A hűségidő lejártát követően az előfizető által fizetendő havi előfizetési díj megegyezik az ÁSZF-ben feltüntetett listaárral, kivéve ha a hűség szerződés másként rendelkezik. A hűségidő lejártá után az előfizető elveszíti a hűségidőre kikötött egyéb kedvezményeket, kivéve ha a hűség szerződés másként rendelkezik. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a hűség szerződés lejártakor a hűség szerződésben foglaltakhoz képest kedvezőbb (a listaárhoz képest alacsonyabb) havi előfizetési díjat állapítson meg a hűség szerződés lejártát követő időszakra, amely azonban nem jelentheti a hűség szerződés meghosszabbodását. Az így megállapított havidíjról a szolgáltató előre értesíti az előfizetőt. A hűségidő lejártá utánra felajánlott kedvezményes havi előfizetési díj mértékét a szolgáltató a későbbiekben is jogosult módosítani az előfizető előzetes értesítése mellett.

A hűség szerződés közzététele



Az Ajánlás értelmében a szolgáltató 21. pontjában közzéteszi az általa alkalmazott hűség szerződés mintáját és a 21.4. pont szerinti egyszerű hűség szerződés mintáját. A közzétett hűség szerződések csupán minták, amelyektől eltérő hűség szerződések alkalmazásának jogát a szolgáltató fenntartja. A szolgáltató egyúttal kötelezettséget vállal arra, hogy az egyes meghirdetett akcióihoz kapcsolódó hűség szerződéseket az akció meghirdetésével egyidejűleg, az akció feltételrendszerének részeként tájékoztató jelleggel közzé teszi hivatalos honlapján.

**Fogalmak:**

Hűség idő, hűség időszak: a hűség nyilatkozat hatályba lépésének napjától kezdődő, a hűség szerződésben vállalt időtartam elteltének napján, vagy a hűség szerződésben meghatározott időpont (év, hónap ,nap) 23 óra 59. percre tartó időszak

A hűség szerződés hatályba lépésének napja: az a nap, amelyen a szolgáltató a hűség szerződésben vállalt feltételekkel megkezdte a szolgáltatás nyújtását az előfizetőnek

Előfizető: jelen fejezet alkalmazásában az a fogyasztó, igénylő, előfizető, aki hűség szerződést kíván kötni szolgáltatóval, vagy érvényes hűség szerződéssel rendelkezik a szolgáltatónál

A hűség szerződéssel megkötött előfizetői szerződésekre egyebekben az ÁSZF egyéb rendelkezései irányadók.

## Az akcióhoz kötött hűség szerződés mintája

## Hűség szerződés

Novi-Com Kereskedelmi és Szolgáltató Kft., 2030 Érd, Berzsényi Dániel út. 17.			
Név:		Ügyfélkód:	
Cím:			
A választott csomag neve:		Igényelt telefonszám:	
A választott csomag listaára:		Igénybe vett kedvezmény:	
A hűségidőszakban fizetendő havidíj:		Árgarancia a hűségidőben:	
A hűségidőszak időtartama:		Email cím:	
Aktiválás dátuma:		Hűségidőszak lejáratának dátuma:	

Az Előfizető az előfizetői szerződést feltételes kedvezménnyel köti meg. A kedvezmény feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés hatálya lépésétől kezdve a hűségidőszak végéig az Előfizető a szerződést nem szünteti meg, a választott csomagot kisebb előfizetői csomagra nem módosítja, és a szolgáltatást nem szünetelteti tovább, hogy az Előfizető nem tanúsít olyan szerződésszegő magatartást, amely jogalapot szolgáltat a Szolgáltatónak az előfizetői szerződés felmondására illetve az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására.

Felek kijelentik, hogy az Előfizető szerződésszegő magatartásának minősül különösen, de nem kizárólagosan a számla ellenértékének meg nem fizetése vagy késedelmes megfizetése (számla tartozása).

Az Előfizető vállalja, hogy a választott díjfizetési és számlázási módot nem változtatja meg.

Amennyiben az Előfizető a fenti feltételeket nem teljesíti - a szerződést megszünteti, a szolgáltatás igénybevételét szünetelteti vagy előfizetői okból a szolgáltatás felmondására, korlátozására kerül sor - úgy köteles kötbért fizetni. A kötbér mértéke a listaár és kedvezményes ár különbözete felsorozva az igénybe vett szolgáltatás időtartamával, illetve tartalmazza a bekötési/rácsatlakozási díjat.

A szerződés felmondásakor a Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben szereplő, szerződés megszüntetésével kapcsolatos egyszeri díjak beszedésére.

Amennyiben az Előfizető egy szolgáltatás szempontjából a választott csomagot kisebb előfizetői csomagra módosítja köteles módosítási kötbért fizetni, amelynek összege 5000Ft.

A hűség szerződés megszegése esetén, egy esetleges behajtási eljárás során jelen szerződés tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Az egyszeri díjból Szolgáltató kedvezményt ad, így az Előfizető által igényelt szolgáltatás megrendelésénél a fizetendő belépési/rácsatlakozási díj 100%-át elengedi.

A hűségidőszak 12 vagy 24 hónapig tart. A Szolgáltató a hűségidőszak alatt a kedvezményes havi előfizetési díj nettó árait garantálja.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a hűségidőszak alatt a kábeltévé csomagokban szereplő csatornák számát és összetételét, összesen maximum 25%-os mértékig megváltoztassa, amely módosítások nem minősülnek a feltételes kedvezményt érintő módosításnak.

A hűségidőszak lejáratáról a lejáratot megelőző havi számlában értesíti az Előfizetőt.

A hűség szerződés lejártát követően a havi előfizetési díj megegyezik a Szolgáltató által kiadott hatályos ÁSZF-ben szereplő listaárral, és az Előfizetőt a hatályos ÁSZF-ben meghatározott felmondási és módosítási jogok illetik meg.

Aláírás kelte: 2016.07.01.

-----  
Szolgáltató

-----  
Előfizető