

Csökmei és Társa Kereskedelmi és Szolgáltató Bt.
(DocNET Internet)

5742 Elek

Gerolzhofen negyed 15.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI
FELTÉTELEK AZ
INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	7
1.1. A szolgáltató neve és címe	7
1.2. Ügyfélszolgálatok elérhetőségei	7
1.3. A szolgáltató hibabejelentésének elérhetőségei	7
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe	8
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	8
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	10
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	11
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	11
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	16
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	18
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	19
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	22
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	22
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	23
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás- e:	23
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	23 24
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	24
4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési	24 24

módszere	24
4.2. Forgalm mérés, forgalom irányítás szabályai	25
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	26
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	26
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	26
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	26
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	28
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	29
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	29
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	32
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	34
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	35
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	36
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetésére	36
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	39
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke	39

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	41
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége, feltételes kedvezmények	41
7.4. A kártérítési eljárás szabályai	43
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	44
8. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	45
8.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	45
8.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	46
8.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	49
8.4. Kétoldalú szerződésmódosítás	52
9. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	53
10. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE	53
11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ	55
11.1. Az előfizetői szerződés megszűnik	55
11.2. A szolgáltatás lehetetlenülése	55
11.3. A szerződés megszűnésekor irányadó közös rendelkezések	56
11.4. Az előfizetői szerződés megszüntetése, felmondás	57
11.5. Az előfizetői szerződés felmondása a szolgáltató részéről	58
12. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN	59

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	59
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	59
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	60
13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	60
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	61
II. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÜLÖNÖS RÉSZE	61
14. AZ INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK	61
14.1. A szolgáltatás leírása	61
14.2. A szolgáltatás igénybevételének különös feltételei, korlátai	61
14.3. A szerződésmódosítás különös esetei	62
14.4. A korlátozás különös feltétele	62
14.5. A szolgáltató általi felmondás különös feltétele	62
14.6. Minőségi célértékek, követelmények és teljesülésük	63

Mellékletek

1. melléklet: A szolgáltatás helyének földrajzi meghatározása
2. melléklet: Ügyfélszolgálat, nyitva tartás, hibabejelentő szolgálat rendje
3. melléklet: Szolgáltatások leírása
4. melléklet: Szolgáltató által felszámított egyéb díjak
5. melléklet: Egyéb szolgáltatások
6. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés
7. melléklet: Üzleti szolgáltatások

8. melléklet: Előfizetői nyilatkozat feltételes kedvezmény igénybevételéhez
9. melléklet: Minőségi célértékek
10. melléklet: Adatkezelési szabályzat
11. melléklet: Etikai kódex
12. melléklet: A szolgáltatói berendezések értékesítése, az erre vonatkozó különös rendelkezések

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése:

Csökmei és Társa Kereskedelmi és Szolgáltató Bt.

Cégjegyzékszám: 04-09-006626

Székhely: 5742 Elek, Gerolzhofen negyed 15.

A Szolgáltató telephelye(i):

5742 Elek, Gerolzhofen negyed 15

A továbbiakban: Szolgáltató.

1.2. Ügyfélszolgálatok elérhetőségei

1.2.1 A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: 5742 Elek, Gerolzhofen negyed 15.

Postacím: 5742 Elek, Gerolzhofen negyed 15.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

H-SZ-P 12-18-ig.; K-CS 10-14-ig

Telefonszám: 66/240-011, 30/2683232

1.2.2 A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: 5742 Elek, Gyulai út 10.

Postacím: 5742 Elek, Gyulai út 10.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:

Hétfő - Péntek 9:00-17:00-ig.; Szombat 9:00-12:00-ig; Vasárnap zárva

Telefonszám: 66/240-011, 21/202-4215, 30/874-2395, 20/255-6685, 70/578-1970

1.3. A szolgáltató hibabejelentésének elérhetőségei

A hibabejelentő elérhetősége az ügyfélszolgálati elérhetőségekkel megegyező.

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

<http://www.docnet.hu>

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az Előfizető a 12. 4. és a 13. 3. 1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének vizsgálatát kérni, vagy a 14. 2. pont szerint eljárni.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Igazgatósága

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

A területi irodák címe:

1. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Budapesti Iroda

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,

2. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Iroda

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

3. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Pécsi Iroda

7624 Pécs, Alkotmány u. 23.

4. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Soproni Iroda

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

5. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Debreceni Iroda

4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

6. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Miskolci Iroda

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

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

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

Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek:

1. Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

9022 Győr, Árpád út 32. Telefon: (96) 514-484, (96) 514-485, Telefax: (96) 514-488,

2. Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

9701 Szombathely, Hollán E. u. 1. Telefon: (94) 312-177,

3. Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10. Telefon: (92) 313-597,

4. Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8201 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefon: (88) 421-812, Telefax: (88) 327-037,

5. Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

2800 Tatabánya, Fő tér 4. Telefon: (34) 311-846, Telefax: (34) 311-873

6. Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14. Telefon: (22) 312-324, Telefax: (22) 311-577

7. Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7400 Kaposvár, Fő u. 57. Telefon: (82) 410-026, Telefon/Telefax: (82) 424-151

8. Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7623 Pécs, József A. u. 10. Telefon: (72) 507-060, Telefax: (72) 507-062,

9. Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13. Telefon: (74) 411-983, Telefax: (74) 411-749,

10. Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1052 Budapest, Városház u. 7. Telefon: (1) 318-2681, Telefax: (1) 317-6808,

11. Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. Telefon: (76) 486-089, Telefax: (76) 481-027,

12. Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Telefon: (32) 520-489, Telefax: (32) 520-490,

13. Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefon: (36) 311-093, Telefax: (36) 321-796,

14. Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2. Telefon: (56) 343-603

15. Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6741 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefon: (62) 420-931, (62) 420-566, Telefax: (62) 425-335

16. Creditexpress Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Kft

1146 Budapest, Hungária krt. 179-187.

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

- <http://www.docnet.hu/internet> weboldalunkon.
- 5742 Elek, Gerolzhofen negyed 15. sz. alatti ügyfélszolgálati irodánkban.

Előfizető kérésére Szolgáltató elektronikus levélben és .pdf formátumban az Általános Szerződési Feltételeket az előfizetőnek közvetlenül is megküldi.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az előfizetői szerződés: Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: felek) előfizetői szerződést kötnek, amely a jelen Általános Szerződési Feltételekből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.

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

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

2.1.1.1. Szerződéskötés ajánlatkérés alapján.

2.1.1.1.1. Az ajánlatkérő személyesen, írásban (fax, levél, e-mail) vagy telefonon és on-line ügyintézésben jelezheti a szolgáltatás előfizetésre vonatkozó szándékát. A szolgáltató minden olyan nyilatkozatot, amely tartalma szerint elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére irányul, ilyen szolgáltatás megrendelésére irányuló ajánlatkérésnek tekint. Az ajánlatkérés formája tekintetében szolgáltató alakszerű megkötéseket nem alkalmaz. A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában ajánlatkérő, aki elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére a szolgáltató felé szóbeli, írásbeli, vagy on-line ajánlatot tesz, illetve akit telefonos úton, vagy ügynök közbejöttével a szolgáltató ajánlattétel érdekében megkeres.

2.1.1.1.2. A szolgáltató mindazon személyek tekintetében, akik adataik ez irányú felhasználását kifejezetten meg nem tiltották, fenntartja a jogot arra, hogy ezen személyeket ügynök vagy telefonos marketing útján szerződéskötés, -módosítás érdekében, marketing céllal megkeresse.

2.1.1.2. Szerződéskötés ügynök közreműködésével.

2.1.1.2.1. A szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások, termékek értékesítésére vele az előfizetői adatok védelmét megfelelően biztosító polgári jogi szerződéses kapcsolatban álló közreműködőt, ügynököt bízhat meg. A közreműködő, ügynök (a továbbiakban ügynök) szerződés aláírására nem jogosult.

2.1.1.2.2. Az ügynök a lehetséges előfizetőkkel való kapcsolatfelvétel során a szolgáltató által rendszeresített

nyomtatvány kitöltésével és az ajánlatkérő általi aláírásával, valamint az egyedi előfizetői szerződés két példányának az ajánlatkérő általi aláírásával a lehetséges előfizetőktől előfizetői szerződéses ajánlatot vesz föl, amelyet a szolgáltatónak napi rendszerességgel átad.

2.1.1.2.3. Az ügynök a lehetséges előfizetőt szóban és az adott szolgáltatásfajta vagy termékre vonatkozó írásos tájékoztató (tájékoztató) és a jelen ÁSZF kivonatának és az ÁSZF díjszabási mellékletének átadásával tájékoztatja az előfizetői szerződés lényeges tartalmáról, és a szolgáltatások lényeges feltételeiről.

2.1.1.2.4. Az ügynök köteles az ajánlatkérőt a 2.1.1.2.2. pontban jelzett adatokkal azonosítani, ennek hiányában, vagy az adatszolgáltatás megtagadása esetén az ügynök az ügyintézését köteles megszakítani.

2.1.1.2.5. A tájékoztató és az ügynök szóbeli tájékoztatása tartalmazza a szolgáltatás lényeges feltételeit, díját, a szerződés időtartamát, továbbá hogy az ajánlatkérő az általa egyoldalúan aláírt egyedi előfizetői szerződés ajánlatkérő általi aláírásától számított 14 napon belül ajánlatától elállhat, kivéve, ha a Szolgáltatáshoz szükséges hozzáférési pont kiépítése az ajánlattevő engedélyével és beleegyezésével az ajánlattevő által megjelölt helyen és a felek megállapodása szerinti időben befejeződött.

2.1.1.2.6. Az elállási nyilatkozatot írásban (levél, elektronikus levél, fax formájában) a szolgáltatóhoz, a tájékoztatóban megadott módon és az ott megjelölt címzetthez intézetten kell megtenni.

2.1.1.2.7. A szolgáltató az előfizetői szerződést aláírja és azt egy példányban az ajánlatkérőnek/előfizetőnek okiratba foglaltan megküldi, továbbá intézkedik a hozzáférési pont kiépítésére és/vagy a szolgáltatás megkezdésére. A szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés egy – általa aláírt példányát – az előfizetőnek személyesen a hozzáférési pont kiépítésekor adja át.

2.1.1.3. Szerződéskötés szóban, telefonos ügyfélszolgálaton.

2.1.1.3.1. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn, amelynek útján az ajánlatkérő szóban nyilatkozatot tehet előfizetői szerződés létesítésére, vagy módosítására.

2.1.1.3.2. A telefonos ügyfélszolgálat az ajánlatkérőt, előfizetőt a 2.2.1. pontban foglalt adatokkal azonosítja, illetőleg új igénybejelentés esetén ezen adatokat rögzíti. Az adatok megadása egyben az előfizető hozzájárulását jelenti ahhoz, hogy a szolgáltató a megadott adatokat az előfizetői szerződés létesítése, teljesítése, módosítása és az abból folyó igények érvényesítése céljából kezelje. Amennyiben az ajánlatkérő/előfizető az adatokkal nem

képes, vagy nem hajlandó azonosítani magát, úgy a telefonos ügyfélszolgálat az ügyintézését megtagadja. Hatályos előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető a szerződés számával, az előfizető nevével, születési dátumával, a szolgáltatási végpont címével és lakcímével azonosítandó.

2.1.1.3.3. A telefonos ügyintéző szóban tájékoztatja az ajánlatkérőt/előfizetőt az előfizetői szerződés lényeges tartalmáról és a szolgáltatások lényeges feltételeiről, díjáról, a szerződés időtartamáról, valamint az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségéről, valamint arról, hogy az előfizető 14 napon belül az ajánlatától egyoldalú nyilatkozatával elállhat kivéve, ha a Szolgáltatáshoz szükséges hozzáférési pont kiépítése az ajánlattevő engedélyével és beleegyezésével az ajánlattevő által megjelölt helyen és a felek megállapodása szerinti időben befejeződött.

2.1.1.3.4. Az elállási nyilatkozatot az ÁSZF 11. mellékletében foglaltak szerint írásban (levél, elektronikus levél, fax formájában) a szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálati irodájába kell eljuttatni.

2.1.1.3.5. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy szerződéskötésre vagy módosításra ajánlatot tegyen telefonos ügyfélszolgálat útján. Ezen esetekben a fenti rendelkezéseket alkalmazni kell.

2.1.1.3.6. A szóbeli szerződés az előfizető adatainak rögzítése, az előfizető részletes szóbeli tájékoztatása és a szolgáltatás kiválasztása után az előfizetőnek a Szolgáltató közreműködője által a szerződéskötési szándékra vonatkozó kérdésére adott határozott Igen válasszal létrejön. Az így kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek.

2.1.2. Elállás a szerződéskötéstől

2.1.2.1. A szolgáltató az előfizetési szerződés megkötését az ajánlattételtől számított 15 napon belüli írásos értesítés útján, az ok megjelölésével megtagadhatja, ha:

2.1.2.1.1. az ajánlattevővel szemben az ajánlattételt megelőző egy évben a szolgáltató hírközlési szolgáltatás nyújtására irányuló előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegése miatt felmondani kényszerült;

2.1.2.1.2. az ajánlattevővel szemben a szolgáltató hírközlési szolgáltatásból eredően díjtartozást tart nyilván és e tartozás összege vagy késedelmének mértéke alapján a szolgáltatónak felmondásra volna joga, kivéve, ha az előfizető az ajánlattételt követő 8 napon belül a díjtartozását rendezte;

2.1.2.1.3. az ajánlattevőnek a Ptk. 685. § szerinti közeli

hozzátartozója vagy vele közös háztartásban élő személy korábbi előfizetői szerződése megszűnését ugyanazon hozzáférési pont vonatkozásában az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta;

2.1.2.1.4. ha az ajánlattevő a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen);

2.1.2.1.5. a szolgáltató tulajdonában, vagy használatában álló hírközlési hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont műszaki okokból a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott határidőben nem alakítható ki;

2.1.2.1.6. az előfizető a szolgáltatás igénybevételének nem nélkülözhető műszaki feltételeként meghatározott hírközlési szolgáltatás igénybevételére, vagy berendezés elhelyezésére, létesítésére vonatkozó szerződés megkötését nem vállalja.

2.1.2.1.7. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ajánlatkérő fizetőképességét más távközlési szolgáltatóknál ellenőrizze.

2.1.3. Az előfizetői szerződés létrejötte

2.1.3.1. Az előfizetői szerződés létrejöhet szóban, írásban és ráutaló magatartással. Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele. Szolgáltató a szerződéskötést fő szabályként szóbeli szerződéssel valósítja meg, írásbeli szerződéskötésre kerül sor, ha azt jogszabály előírja, vagy az előfizető kifejezetten kéri.

2.1.3.2. Írásos szerződésnek minősül.

2.1.3.2.1. A felek által eredetiben, együttesen (de nem feltétlenül egyidejűleg) aláírt papíralapú előfizetői szerződés.

2.1.3.2.2. A szolgáltató által aláírt és az előfizetőnek elektronikus úton megküldött előfizetői szerződés, ha az az előfizető által aláírásra került és azt az előfizető a szolgáltatónak postai küldeményként vagy elektronikus formában visszaküldte.

2.1.3.2.3. Az ügynök közbejöttével kötött szerződés.

2.1.3.3. Szóban és/vagy ráutaló magatartással létrejött szerződésnek kell tekinteni a telefonos ügyfélszolgálaton, telefonon megrendelt szolgáltatást.

2.1.3.4. Bármely úton létrejövő előfizetői szerződés esetén szolgáltató elsődlegesen a határozatlan tartamú, majd a 12 hónapig tartó, és a 24

hónapig tartó határozott idejű szerződéseket ajánlja fel, bemutatva a szerződéskötés időpontban irányadó, szolgáltató által az adott szerződéses időtartamokra vonatkozóan alkalmazott akciók és kedvezmények feltételrendszerét.

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

A Szolgáltató a szolgáltatást Békés megye területén nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A forgalom Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe.

Amennyiben az Előfizető olyan internet alkalmazást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzést követően teljesíthető a Szolgáltató részéről. A domain név bejegyzést a Szolgáltató az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a jelen ÁSZF-ben szabályozottól eltérő jogviszony.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított induló szoftvercsomagot kereskedelmi célra nem használhatja.

Az Előfizető köteles a jelen ÁSZF 1 sz. mellékletében részletezett internet etikai szabályokban előírtakat betartani.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban

tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli, annak azonosítását követően.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1. Minden írásbeli előfizetési szerződés tartalmazza az alábbi előfizetői adatokat: a) személyes adatok,

- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
- c) az előfizetői hozzáférés pont, vagy elsődleges hozzáférési hely létesítésének címe,
- d) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- e) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, személyi azonosító okmány száma.
- f) korlátozottan cselekvőképes személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő szerinti adatai, g) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- h) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek közül a telefonszám és elektronikus levélcím.

2.2.2. Ha a természetes személy előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésnek a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a 2.2.1. pontjaiban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

2.2.2.1 Előfizetők meghatározása:

2.2.2.1.1. Előfizető az, akivel a szolgáltató előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételére a jelen Általános Szerződési Feltételekben, valamint az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel előfizetői jogviszonyt hoz létre.

2.2.2.1.2. A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni és az üzleti (közületi) előfizetőt. Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy, avagy kis- és középvállalkozás írásban köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy üzleti előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető ezen nyilatkozatát az előfizetői

szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja.

2.2.2.1.3. Adott előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó jogviszony csak egy előfizetővel létesíthető. Előfizetői csoporttal a szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya alá tartozó előfizetői szerződést nem létesít. Előfizetői csoportnak minősül a jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában az olyan személyegyesülés, amely egy hozzáférési ponton több elkülönült jogalanyisággal bíró szervezetet vagy személyt egyesít úgy, hogy ezen szervezetek vagy személyek a szolgáltatást egymástól függetlenül igénybe vehetik (pl. társasház, lakásszövetkezet, nyugdíjas otthon, börtön, laktanya, kórház stb.) Az ilyen személyegyesülésekkel a szolgáltató a szolgáltatás nyújtására egyedi feltételekkel állapodik meg.

2.2.2.2. Egyéni előfizető

Az egyéni előfizető az üzleti előfizető kategóriába nem sorolható természetes személy, illetve a szolgáltatást nem gazdasági, üzleti tevékenységéhez igénybe vevő kis- és középvállalkozás, amelyik a szerződéskötéskor kifejezetten nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok szerint kívánja igénybe venni. Az egyéni előfizetői kategóriába tartozó előfizetőnek az egyéni előfizetőkre megállapított eseti és rendszeres előfizetési díjat kell fizetnie. Egyéni, illetőleg üzleti előfizetői alanyiságáról a természetes személy az ajánlatkérés során nyilatkozik. A természetes személy az előfizetői szerződés aláírásakor nyilatkozhat arról, hogy a szolgáltatás igénybevételét az üzleti előfizetőkre irányadó szabályok szerint kívánja igénybe venni. E nyilatkozatát az előfizető évente és az előfizetői szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban szerződésmódosítási díj fejében módosíthatja.

2.2.2.3. Üzleti előfizető: Üzleti előfizető a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, állami intézmény, hatóság, bíróság, vagy ennek kirendeltsége, szervezeti egysége – ha nem minősül a fentiek szerint körülírt előfizetői csoportnak –, és erre irányuló nyilatkozata esetén a természetes személy, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. Az üzleti előfizetői kategóriába tartozó előfizetőnek – amennyiben az igénybe vett szolgáltatás díjazása eltér az egyéni előfizetőkre vonatkozó díjszabástól - az

üzleti előfizetőkre meghatározott eseti és havi előfizetési díjat kell fizetnie. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályokat alkalmazza a szolgáltató – a szerződésben erre vonatkozóan tett nyilatkozattól függetlenül – minden olyan hozzáférési pont felett rendelkezésre jogosult előfizető esetén, akinél a kiépített hozzáférési pont az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (pl. kereskedelmi egység, üzlet, étterem, stb.) van. Szolgáltató az üzleti előfizetők számára a jelen ÁSZF 7. mellékletében felsorolt termékek igénybevételét biztosítja, az egyéni előfizetők számára fenntartott az ÁSZF 3. mellékletében szereplő termékekre való előfizetés lehetőségét az üzleti előfizetők számára kizárja.

2.2.2.4. Egyéb felhasználó

2.2.2.4.1. A 2.2.2.2. és 2.2.2.3. pontokba nem sorolható személyekkel, személyegyesüléssel, csoportokkal, polgári jogi társasággal, építőközösséggel, vagy egyéb alkalmi társulással a szolgáltató előfizetői jogviszonyt egyedi feltételekkel létesít.

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

2.3.1. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

2.3.1.1. Az előfizetői szerződés alapján a szolgáltató – a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződés létrejöttétől számított 15 napon belül – a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott adatátviteli szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

2.3.1.2. Nem minősül a szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a felek ettől eltérő időpontban állapodnak meg, illetve ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja.

2.3.2. Az előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei

2.3.2.1. A szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az előfizetővel/ajánlatkérővel állapodik meg. A belépési díj egy előfizetői hozzáférési pont kiépítését tartalmazza.

2.3.2.2. A szolgáltatáshoz szükségessé válhat olyan berendezés igénybevétele, amely a szolgáltatás igénybevételének nem nélkülözhető műszaki feltétele (pl.: **Antenna, rádiós vevőberendezés.**). E berendezéseket a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, kivéve, ha a felek ettől eltérően

állapodnak meg (12. sz. melléklet). E berendezés a szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni, a szolgáltatást ezzel az eszközzel lehet igénybe venni.

2.3.3. Az előfizető köteles a telepített berendezést az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani és azt a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint az előfizetői szerződés tartama alatt működőképes állapotban megőrizni, az előfizetői szerződés megszűnésekor pedig a szolgáltatónak tartozékaival együtt visszaszolgáltatni.

2.3.4. A berendezés energiaellátásáról az előfizető gondoskodik.

2.3.5. A szolgáltatáshoz szükséges berendezést a szolgáltató az előfizető által tett kötelezettségvállaló nyilatkozat átvételét követően bocsátja az előfizető birtokába, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapotodnak meg (12. sz. melléklet). Az előfizető a berendezés megőrzéséért és működőképességéért felelősséggel tartozik. Az előfizető felelősségének mértéke a berendezés(ek) jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletben meghatározott összegig terjed.

2.3.6. Az előfizető a szolgáltató tulajdonát képező eszköz, berendezés elvesztése, vagy megsemmisülése esetén a szolgáltató felhívására köteles a 4. sz. mellékletben meghatározott összeget a felhívás kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatónak megtéríteni.

2.3.7. Az előfizető a berendezést (annak hardver- és szoftverelemeit is beleértve) átalakítani, működését megváltoztatni, vagy befolyásolni nem jogosult, az ilyen magatartást a szolgáltató a berendezés előfizetői érdekkörben való megsemmisülésével azonosan szankcionálja.

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

2.4.1. Az ajánlatok kezelése

2.4.1.1. Ha a szerződésre az előfizető tesz ajánlatot, a 2.1.1. pont szerinti eljárást kell követni. A szolgáltató az ajánlatkérést annak közlése napjával (a szolgáltató telephelyére történő beérkezés napja) regisztrálja. Az ajánlatkérőt 15 napon belül a bejelentés formájával azonos módon értesíti, ha az előfizetői szerződés megkötésének a jelen ÁSZF-ben meghatározott akadálya van, vagy az ajánlatot a Szolgáltató elfogadja és egyben a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, vagy megküldi az előfizetőnek.

2.4.1.2. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az ajánlattevő ajánlatában foglalt adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az

egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

A szolgáltató az ajánlat nyilvántartásba vételétől számított legfeljebb 14 napon belül nyilatkozik a szolgáltatás biztosításának lehetőségéről.

2.4.1.3. A szolgáltató egy példányt biztosít az előfizetőnek az írásban létrejött előfizetői szerződésből. A szolgáltatás igénybe vételéről szóló egyedi előfizetői szerződés a jelen ÁSZF-el együtt érvényes. Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, valamint – az előfizető kérése esetén – az Általános Szerződési Feltételek egy elektronikus, vagy papíralapú példányát az előfizető rendelkezésére bocsátani.

2.4.1.4. A szolgáltató a szerződéskötést követően a 2.3. pont szerint intézkedik hozzáférési pont létesítésére, illetőleg, amennyiben hozzáférési pont már kialakításra került, a szolgáltatás megindítására.

2.4.2. Az előfizetői szerződés hatályba lépése, a szolgáltatás megkezdése

2.4.2.1. Az írásban létrejött előfizetői szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek akkor lépnek hatályba, amikor a szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket az előfizetői szerződés hatályba lépését követően kell teljesíteni, amelynek napja a visszaigazolás előfizető részére történő megküldésének a napja.

2.4.2.2. A szóban, telefonon, illetve ráutaló magatartással létrejött szerződések esetén a szerződéses jogok és kötelezettségek a szolgáltatás megkezdésével válnak hatályossá.

2.4.2.3. A szolgáltatás megkezdésének időpontja a szerződés létrejöttének időpontját követő 14 napon belül nem lehet későbbi, kivéve ha Szolgáltató és előfizető kifejezetten ennél későbbi – de három hónapnál nem későbbi – időpontban megállapodtak. A szolgáltatást Szolgáltató ezen időpontban kezdi meg.

2.4.3. Az előfizető személyében és adataiban bekövetkező változás

2.4.3.1. Az előfizető személyében történő változás esetében a szolgáltató átírja az előfizetői szerződést az előfizető írásbeli vagy telefonos, illetve az ügyfélszolgálaton személyes kérése alapján. A szolgáltató köteles az átírást az írásban, vagy telefonon beérkezett kérelem esetén a beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni.

Személyes kérés esetén lehetőleg azonnal, de maximum 5 munkanapon belül.

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

2.4.3.2. Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk és azt igazolni. Az átírási kérelemben fel kell tüntetni:

- a) az előfizetői hozzáférési pont adatait (hívószám, létesítési helyi postai címe),
- b) az átadó és az átvállaló előfizető adatait,
- c) az átvállaló előfizető előfizetői kategóriáját (egyéni, vagy üzleti),
- d) az átírás igényelt időpontját (visszamenőlegesen nem lehet az előfizetői szerződést átírni, és csak 60 napon belüli időpontot lehet megjelölni),
- e) az átadó és az átvevő előfizető kifejezett elfogadó nyilatkozatát.

2.4.3.3. Ha az átírással érintett előfizetői hozzáférési ponton díjtartozás mutatkozik, a szolgáltató az átírás teljesítését a díjtartozás rendezéséhez kötheti, és csak a díjtartozás megfizetését követően teljesíti az átírást.

2.4.3.4. Ezeket a 2.4.3.2. pontban meghatározott rendelkezéseket kell alkalmazni abban az esetben is, ha az előfizető személyében a polgári jog szabályai szerinti általános jogutódlás történik.

2.4.3.5. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ajánlattétel során tett előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozatát módosíthatja. Ebben az esetben az előfizető személye változik, ezért a jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazandók.

2.4.3.6. Amennyiben az üzleti előfizetőnek a gazdasági társaságokról szóló 2006. évi IV. tv. szerint vett átalakulása miatt válik szükségessé az előfizetői szerződés átírása, az előfizető az átírás díját akkor is köteles megfizetni.

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

2.4.3.8. Az előfizető személyében történő változás a szerződési feltételek más módosítását önmagában nem eredményezi és a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására nem ad alapot.

2.4.4. Változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

2.4.4.1. Az előfizető köteles az előfizetői szerződés adataiban

történt változást írásban bejelenteni a szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül. A szolgáltató szükség szerint kérheti az adatváltozás igazolását.

2.4.4.2. A szolgáltató az előfizetők előfizetői alapadatait (név, cím, hívószám) kérésüknek és hozzájárulásuknak megfelelően kezeli. Az előfizető módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát. Ha az előfizető korábban hozzájárult alapadatai közzétételéhez, de ezt a hozzájárulását visszavonja, a szolgáltató vállalja, hogy nem ad felvilágosítást az előfizető adatairól harmadik személynek.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

A szóban, vagy ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén a 2.2.1. pont a, b, c, és h. alpontjaiban meghatározott előfizetői adatokat és a kiválasztott termék megnevezését, illetőleg, ha a Különös Rész további adat felvételét írja elő, akkor ezen adatot a szolgáltató rögzíteni köteles. A szerződés tartamára a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit kell alkalmazni.

3.1.1. A szolgáltató termékei

3.1.1.1. A szolgáltató a 3.1 pontokban meghatározott szolgáltatásfajtákon belül külön termékeket alakít ki és meghatározza e termékek igénybevételének feltételeit, korlátait, a termékek főbb jellemzőit és minőségi mutatóit. A termékeket az egyedi előfizetői szerződés elnevezésük szerint tartalmazza.

3.1.1.2. A szolgáltató a termékeket szolgáltatásfajtákon belül és egyes szolgáltatásfajták egymáshoz kapcsolódó csomagjaként is meghatározhatja.

3.1.1.3. A jelen Általános Szerződési Feltételek Különös Része a termékképzés elveire a szolgáltatásfajták sajátosságait figyelembe véve külön rendelkezéseket tartalmaz.

3.1.1.4. A szolgáltató által nyújtott egyes termékek felsorolását, hozzáférhetőségét, elérhetőségét, díjait és minőségi mutatóit a jelen Általános Szerződési Feltételek 3. sz. melléklete rögzíti.

3.1.1.5. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF rendelkezései szerint a 2003. évi C. tv. 132. § (2) c.) pontjában foglalt jogával élve a termékstruktúrát változtassa, gazdasági ésszerűség, műszaki-, technológiai okok alapján, illetőleg az előfizetői kereslet, igények változására tekintettel

új termékeket vezessen be, vagy meglévő termékek szolgáltatását beszüntesse.

3.1.2. Internet-hozzáférési szolgáltatás

3.1.2.1. A szolgáltatás megnevezése

Internethálózat előfizető általi eléréséhez, hozzáféréshez szükséges feltételek – így különösen a hírközlési hálózati kapcsolat, adatforgalmi hálózati kapacitások – biztosítása a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott minőségi, műszaki és jogi feltételek keretein belül, illetőleg az előfizető által generált adatok (kép, szám, írásjel, hang) továbbításának lehetővé tétele, ilyen adatok forgalmának irányítása, az adatok előfizetők általi elérhetőségének, hozzáférhetőségének biztosítása. A szolgáltatásnak nem része az interneten elérhető adatok forgalmazása, felügyelete, ilyen adatok generálása.

3.1.3.2. A szolgáltatás besorolása SZJ 64.20.18, 64.20.18.0 Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatása

3.1.3.3. A szolgáltatás leírása A szolgáltatás szolgáltató gerinchálózatán és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internethálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az internethálózaton belül. Az előfizető végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést szolgáltató gerinchálózatán keresztül a szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak TCP/IP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el. Az előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

3.2.1. A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátja

A Szolgáltató a szolgáltatást Békés megye területén nyújtja. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e:

Szolgáltató egyetemes hírközlési szolgáltatást nem nyújt.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont

helye

3.5.1. Előfizetői hozzáférési pont:

3.5.1.1. A hálózatkapcsolódási pont az a pont, ahol az előfizető lakásán, házában belüli hálózat és a szolgáltató közterületi hálózata kapcsolódik. A hálózatkapcsolódási pont a szolgáltató által biztosított előfizetői berendezéstől az előfizető lakása, helyisége és az épület közös, épületen belüli (lépcsőház) területei közötti határoló falát átlépő vezeték első Megszakítása. A szolgáltató ezen pontig a kábelevezést – az előfizetővel kötött, ettől eltérő külön megállapodás nélkül – csak a vezetékek falon kívüli, elhelyezésével biztosítja.

3.5.1.2. Előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján kiépített első adatátviteli hozzáférési pont, hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az előfizetői hozzáférési pont feltételezi hálózati kapcsolódási pont kiépítését és a hálózati kapcsolódási pont és a szolgáltatás hozzáférési pont közötti hálózatszakasz kiépítettségét.

3.5.1.3. A szolgáltatás hozzáférési pont, a szolgáltató az internetjelek, az internetes hangátviteli jelek átadásának, a szolgáltatás teljesítésének fizikai helye a hálózatkapcsolódási pontot befogadó ingatlanban (lakásban, épületrészben) elhelyezett első vevőberendezés bemeneti interfésze, - kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg – annak kimeneti csatlakozója (interfésze). A szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési ponton szavatolja a jelminőséget és jelbiztonságot.

3.5.1.4. A hálózatkapcsolódási pont és a szolgáltatás hozzáférési pont közötti hálózatszakasz az előfizető rendelkezése alá tartozik. Az előfizető köteles gondoskodni arról, hogy e hálózatszakasz alkalmas legyen a hírközlési jelek hibátlan, zavar- és torzulásmentes átvitelére. Az ebből eredő hibákért a szolgáltató nem köteles helytállni.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

4.1.1. Rendelkezésre állás, minőségi célértékek

4.1.1.1. Rendelkezésre állás:

4.1.1.1.1. A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás 90%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes tartama alatt. A rendelkezésre állás számítási módja: összes hibásan teljesített órák száma $1-8736 \times$ előfizetők száma.

A számítás módja a szolgáltató statisztikája alapján történik. A számítás alapja az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

4.1.1.1.2. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- a) előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- b) vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 7.4.7. pontja szerint),
- c) a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, energia ellátási zavar) történt,

illetve nem kell figyelembe venni

- a) a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- b) az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- c) az előfizetői szerződészegés miatti szolgáltatás korlátozásának idejét
- d) a szolgáltató érdekkörén kívül jelentkező üzemzavart, illetve üzemszünetet

A rendelkezésre állás számításakor – felróhatóság függvényében – kell figyelembe venni a hibákat.

4.1.1.2. Minőségi célértékek

4.1.1.2.1. A szolgáltató a szolgáltatása minőségi célértékeit a 13/2011 (XII.27.) NMHHE rendelet szabályai szerint határozza meg és ellenőrzi.

4.1.1.2.2. A szolgáltató a minőségi célértékeken belül az egyes műszaki jellemzőket szolgáltatás-fajtánként és termékenként határozza meg.

4.1.1.2.3. A minőségi célértékek meghatározását, értelmezésüket, mérésüket a jelen általános szerződés 9. sz. melléklete rögzíti.

4.2. Forgalmérés, forgalom irányítás szabályai

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

Ilyen eszközöket, eljárásokat Szolgáltató nem alkalmaz.

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

A szolgáltató működéséhez szükséges hálózatát hardveres eszközökkel és szoftveres biztonsági megoldásokkal védi, a műszaki és ügyféladatok nyilvántartási rendszereihez, eszközeihez hozzáférést kizárólag döntéshozói jóváhagyással engedélyez és szünteti meg.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Előfizető a kiépített hozzáférési ponthoz bármilyen, megfelelőség-tanúsítással rendelkező és szabványos végberendezést vagy megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztathat. A felek külön megállapodásával a szolgáltatás igénybevételét biztosító jelátalakító berendezést Előfizető a Szolgáltatótól megvásárolhatja (12. sz. mellékelet).

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

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

5.1.1. Szünetelés vis maior miatt A szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt esetekben és módon. Az ilyen szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles.

5.1.2. Szünetelés az előfizető kérésére

Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időponttól a visszakapcsolás vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető legrövidebb időtartama 1 hónap, leghosszabb időtartama 3 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az

előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető csökkentett díj (rendelkezésre állás) fizetésére köteles. A díj mértékét a 4. sz. melléklet tartalmazza. A feltételhez kötött kedvezményt tartalmazó és a határozott időre kötött szerződés esetén a szünetelés tartamával a határozott idő meghosszabbodik. A szolgáltató sz. előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott időtartam – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés a szolgáltató különdíjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

5.1.3. Szünetelés a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból

5.1.3.1. A szolgáltató a szolgáltatást a hálózat felújítása, cseréje, vagy átalakítása miatt szüneteltetheti, amennyiben más gazdaságos, szüneteltetést nem igénylő műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. A szolgáltató köteles az előfizetőt legalább 15 nappal korábban értesíteni a szüneteltetésről, és egyúttal tájékoztatást adni a szünetelés várható időtartamáról, ami naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

5.1.3.2. A szolgáltatást a hálózati eszközök felügyelete, a hálózatban működő eszközök és berendezések karbantartása miatt a szolgáltató minden keddi és csütörtöki napon 0.00 órától 6.00 óráig szüneteltetheti. Ez a szünetelés a hálózat rendszeres karbantartás miatti szünetelésként értelmezendő.

5.1.3.3. A hálózat rendszeres karbantartása alatt a szolgáltatás szünetel. Minden, a szolgáltatás szünetelését okozó egyéb munkálatról az előfizető a szolgáltató honlapján tájékozódhat.

5.1.3.4. A szolgáltató érdekkörébe tartozó okból történő szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára eső díj megfizetésére nem köteles, ide nem értve a rendszeres karbantartás időtartamát. Ha a szünetelés a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az arra a hónapra eső előfizetési díjat.

5.1.4. Az előfizetői jogviszony szünetelése

5.1.4.1. Az áthelyezés teljesítésének (az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig) időtartama alatt az előfizetői jogviszony szünetel.

5.1.4.2. A szolgáltató szüneteltetheti az előfizetői jogviszonyt, ha:

- a) az előfizető áthelyezést kért, az áthelyezés tartamára,
- b) az előfizető szünetelést kért,
- c) az előfizető nyilatkozatban hozzájárult a szüneteléshez,
- d) az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél címzett ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

5.1.5. Ha az előfizető egy szerződésben több szolgáltatás igénybevételére fizetett elő, előfizető bármely szolgáltatás szünetelését külön-külön is kérheti, ez a szüneteléssel kapcsolatos díjakat nem érinti.

5.1.6. Szolgáltató az üzleti előfizetők végelszámolása, csőd-, vagy felszámolási eljárása esetére a 6/2011 (X.6.) NMHHE r. 20. § (4) bekezdésében meghatározott biztosítéki igényt nem érvényesít.

5.1.7. A szolgáltatás szünetelésére a Különös Rész szolgáltatásonként további esetköröket határozhat meg.

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

5.2.1. Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során köteles betartani az előfizetői szerződésnek a hírközlési hálózat védelmére, biztonságos működésére vonatkozó szabályait. Amennyiben a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizető e szabályokat megszegi, a szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának veszélyére való figyelmeztetéssel felszólítja az előfizetőt a szabálytalanságok megszüntetésére.

5.2.2. Korlátozható a szolgáltatás akkor, ha:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személynek továbbértékesíti, használatra átengedi, hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított bizonylaton szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratától számított 30. napig nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását **korlátozhatja**. Ekkor a **korlátozás** a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A **korlátozás** ideje beleszámít az

éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

5.2.3. A korlátozást a szolgáltató – az előfizető kérelmére – 72 órán belül megszünteti, ha a korlátozás elrendelésének az okát az előfizető megszüntette, és erről a szolgáltató bizonyíthatóan tudomást szerzett. A korlátozás megszüntetéséért a szolgáltató a díjszabásban megjelölt díj megfizetését követelheti.

5.2.5. A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére nem számít fel díjat.

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének a korlátozására akkor is jogosult, ha az előfizető a szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, a beérkező jelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

5.2.6. A szolgáltatás korlátozás módját a Különös Rész szolgáltatás-fajtánként határozza meg.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

6.1.1. A hibabejelentésre az ügyfélszolgálati telefonszámokon van lehetőség. A szolgáltató meghatározott időben élőhangos, azt követően üzenetrögzítő hibabejelentőt működtet. Az ügyfélszolgálat elérhetőségére egyebekben az 1. fejezet az irányadó.

6.1.2. 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.

6.1.3. A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időig megőrizni.

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

- a) további helyszíni, az előfizető helyiségében lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, óra pontossággal), vagy

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

Ha az értesítés az a) pont alapján szükséges és az előfizető az általa megadott telefonszámon nem érhető el, úgy az értesítést 24 órán belül meg kell ismételni és ez esetben a hibaelhárítás határideje 24 órával meghosszabbodik. Ha az előfizető ezen határidőben telefonos értesítéssel továbbra sem érhető el. Szolgáltató a hibaelhárítási eljárást lezárja. Ha a hiba továbbra is fennáll és ezt az előfizető ismételten bejelenti, úgy a hibaelhárítási eljárás és annak határideje újra kezdődik.

6.1.5. A szolgáltató nyilvántartásba veszi a felvett és visszaigazolt hibabejelentést.

A nyilvántartás legalább az alábbiakat tartalmazza:

- 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 behatárolt 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.

6.1.6. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató megfelelő indokolással köteles értesíteni az előfizetőt az alábbiak valamelyikéről:

- i) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- j) a hiba kijavítását megkezdte,

6.1.7. Amennyiben a hiba okának kivizsgálása során a szolgáltató a hibát elhárította, és azt az előfizető a szerelési lapon igazolja, vagy a szolgáltató a szerelési lap igazoló szelvényét az előfizetőhöz eljuttatta, az értesítés megtörténtnek tekintendő, függetlenül attól, hogy erről az előfizetőt a Szolgáltató külön telefonos úton értesítette-e.

6.1.8. 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 és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesett idő tartamával meghosszabbodik. A kiesés ideje a rendelkezésre állásba nem számít bele, erre az időre az előfizető a díjfizetési kötelezettségtől nem

mentesül. Ugyancsak – legfőlőbb 24 órával - meghosszabbodik a hibaelhárítás határideje, ha az előfizető értesítése nem lehetséges, vagy késedelmet szenved az előfizető által megadott telefonszám érhetetlensége miatt. Ha a hibát a vállalt, illetőleg a fentiek szerint meghosszabbított határidőben azért nem lehet elvégezni, mert Szolgáltató az előfizető helyiségébe az előfizetővel kötött megállapodás ellenére sem tud bejutni, vagy mert az előfizető az általa megadott telefonszámon nem elérhető Szolgáltató jogosult a hibaelhárítási eljárás lezárására. Ha a hiba továbbra is fennáll és előfizető ezt bejelenti, a hibaelhárítási eljárás az ismételt bejelentéstől újra indul.

6.1.9. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni a szolgáltatás működésének ellenőrzését, igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését vagy működését. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani. Előfizető köteles a hiba behatárolása és elhárítása során a Szolgáltatónak az előfizető helyiségébe történő belépését biztosítani.

6.1.10. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba az előfizető érdekkörében merült föl, úgy az előfizető köteles az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos díjakat a szolgáltató számlája alapján a szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes mértékben helyt állni.

6.1.11. Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, a szolgáltató erről az érintett/szerződött szolgáltatót értesíti.

6.1.12. Szolgáltató valós hibának tekinti a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlást. Nem tekinti valós hibának, ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott paraméterektől eltérő szolgáltatást, szolgáltatási feltételek teljesítését várja el. Valós hiba esetén Szolgáltató az előfizetőtől semminemű díjat, költséget nem követelhet. Ha a felek külön megállapodása szerint a Szolgáltatótól a szolgáltatás igénybevételét biztosító berendezést az Előfizető megvásárolta, és a hibajelenség a berendezés működési hibája miatt áll elő, ez a szolgáltatás előfizetői érdekkörben bekövetkező hibájának minősül.

E hiba esetén a Szolgáltató a berendezés adásvételéhez kapcsolódóan irányadó jótállási és szavatossági kötelezettségei körében köteles helytállni.

6.1.13. A hálózat hozzáférési pont és a szolgáltatás hozzáférési pont közötti kábelszakasz, valamint az előfizetői vevőberendezés és az előfizetői végberendezés közötti hálózatszakasz hibája, valamint az előfizetői végberendezés helytelen beállításából vagy működéséből származó szolgáltatás-kiesés nem minősül hibának. Nem minősül hibának az sem, ha az előfizető a szolgáltató által a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételeknek nem megfelelő végberendezést üzemeltet, és ebből eredően a szolgáltatás nem vagy nem megfelelően vehető igénybe.

6.1.14. Hibás a szolgáltató teljesítése, ha a szolgáltatás műszaki jellemzői a jelen ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékeket nem érik el. A célértékeket a szolgáltatás hozzáférési ponton kell értelmezni. A szolgáltató bizonyíthatja, hogy a hiba a hálózat hozzáférési pont és a szolgáltatás hozzáférési pont közötti hálózatszakasz hibájából következik. Ez esetben szolgáltató a felelősség alól mentesül.

6.1.15. Jelminőség, bithiba értékeket a szolgáltató a hibás teljesítés körében a szolgáltatás jellegére és technológiájára tekintettel nem értékeli.

6.1.16. Késedelmes a szolgáltató teljesítése, ha az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés szerinti határidőben nem létesíti, vagy a bejelentett hibát határidőre nem hárítja el. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására 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. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.2.1. A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a szolgáltató ügyfélszolgálatokat működtet, amelyek felsorolását és elérhetőségét a jelen ÁSZF 1. fejezete tartalmazza.

6.2.2. Az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF 1. fejezetében meghatározott nyitvatartási idején kívül a szolgáltató a hibabejelentésre legalább üzenet rögzítésével működő telefonos elérhetőséget biztosít. Az ügyfélszolgálatok elérhetőségi idején kívül bejelentett panaszok kivizsgálási határideje az ilyen bejelentés

megtételét követő munkanapon kezdődik. Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét az ügyfél azonosítóval és a hozzá tartozó jelszóval igazolta. Az ügyfél azonosító hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként az előfizetői jelszó mellett legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az Előfizető által megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató

6.2.3. Az előfizetőnek módja van telefonos ügyfélszolgálat Igénybevételére. A telefonos ügyfélszolgálat a szolgáltató adott vételkörzetéből, valamint mobiltelefonról a helyi, illetőleg hálózaton belüli hívás tarifájával is elérhető. A telefonos ügyfélszolgálaton mód van panaszbejelentésre, hibabejelentésre, valamint szerződés módosításra. Telefonon szerződés megszüntetésére joghatályosan nyilatkozni nem lehet.

6.2.4. A szolgáltató az ÁSZF 1. fejezetében meghatározott telefonelérhetőség útján biztosítja, hogy az előfizető ügyfélszolgálaton való személyes ügyintézésére időpontot foglalhasson.

6.2.5. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

6.2.6. A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálaton kihelyezett hirdetőtáblán tájékoztatni a reklamáció kezelésével kapcsolatos eljárásról, mely az alábbiakat tartalmazza:

- Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat írásban és személyesen teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőszéknél, és hírközlési hatóságnál, vagy az illetékes

bíróságnál.

- A szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt értesíti.

6.2.7. Az előfizető panaszt tehet ügyfélszolgálat elérhetőségére, működésére, az ügyintézés módjára, a tájékoztatás elégtelenségére, a szolgáltató bármely alkalmazottjának magatartására nézve. Ezen tartalmú előfizetői panasz kivizsgálási rendje és határideje az e fejezetben foglaltak szerint történik.

6.2.8. A szolgáltató nem köteles kivizsgálni azon előfizetői panaszokat, amelyekből nem azonosítható, hogy az előfizető panaszra mire irányul, a panasz érthetetlen, ellentmondó.

6.2.9. Telefonos ügyfélszolgálaton, vagy elektronikus levélben bejelentett olyan panasz esetén, amely a szolgáltatónak, vagy a szolgáltató bármely alkalmazottjának jó hírnevét, becsületét sérti, a kivizsgálást a szolgáltató jogosult visszautasítani és az ilyen nyilatkozatot tevő féllel szemben jogi eszközökkel fellépni.

6.2.10. A szolgáltató csak azt a panaszt vizsgálja ki, amely a 2. számú mellékletben meghatározott helyekre érkezett be. Internetes blogokban, közleményekben, szórólapon, hirdetésben vagy más módon közölt panasz kivizsgálására a szolgáltató nem köteles.

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

6.2.12. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 11. 5. 4. pontban foglaltak szerint felmondani.

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

6.3.1. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a) a 6.1.5. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a 6.1.3 pontban foglaltak nem teljesítése esetén a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

6.3.2. A kötbér mértéke, a vetítési alap

a) kétszerese a 6.1.5. pont szerinti esetben (a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés),

b) négyszerese 6.1.2. pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a 6.1.2. pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

6.3.3. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott 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 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 előfizetői szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. Az ügyfélszolgálaton nyitvatartási időben az előfizető által személyesen bejelentett panaszt lehetőleg azonnal orvosolni kell. Ha a panasz azonnal nem orvosolható, akkor a panaszról feljegyzést kell készíteni.

6.4.2. A hibabejelentés nem minősül a szolgáltatásminőség miatti panasznak, kivéve, ha az előfizető a hiba jellegére, mértékére tekintettel kötbérigényt, vagy a szerződés felmondását helyezi kilátásba.

6.4.3. A telefonos ügyfélszolgálaton, vagy on-line ügyintézésben bejelentett panaszt úgy kell elbírálni, mint az írásos panaszbejelentést. Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a szolgáltató az ügyfélszám bemondásával fogadja el.

6.4.4. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, telefonon vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, írásban vagy e-mailben tájékoztatja az előfizetőt. A válasznak a panaszbejelentés tartalmára utalnia kell. **6.4.5.** Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét a számla fizetési határidő napjáig beérkezően vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A határidőn belül történt bejelentés

esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést rendkívüli felmondással felmondani.

6.4.6. Ha az előfizető a reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

6.4.7. Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és Ptk. 301. szerinti kamatait az előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet az előfizető részére visszafizeti.

6.4.8. Bruttó 500 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

6.4.9. Bejelentésének elutasítása esetén az előfizető jogosult a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség és/vagy a hírközlési hatóság vizsgálatát kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A-C. §§ tartalmazza.

6.4.10. A szolgáltatónak biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével a saját adatainak vonatkozásában a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

6.4.11. Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem nyújt.

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

6.6.1. Az ügyfélszolgálattal szembeni, valamint a számlapanaszok intézési rendjével szembeni, a számlák tartalmával szembeni panaszok esetén, továbbá az előfizetők tájékoztatására vonatkozó szabályok be nem tartása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság illetékes.

6.6.2. Ha szolgáltató általános szerződési feltételei, vagy az egyedi előfizetői szerződés jogszabályba ütközése az előfizetői panasz tárgya, úgy a vitára a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság az illetékes.

6.6.3. Az előfizető és a Szolgáltató közötti jogvitákra, így különösen a Szolgáltató előfizetővel szembeni díj- vagy kártérítési igénye megtérítésére, az előfizetőt megillető díj, kötbér, vagy kártérítés megfizetésére történő marasztalásra az előfizető lakhelye szerint illetékes helyi bíróság rendelkezik illetékességgel.

6.6.4. Szolgáltató intézkedéseivel szemben az előfizető az alábbi esetekben az alábbiakban meghatározott hatóságokhoz fordulhat.

Felügyeleti szervek elérhetősége:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Igazgatósága

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

A területi irodák címe:

2. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Budapesti Iroda

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,

3. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Szegedi Iroda

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

4. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Pécsi Iroda

7624 Pécs, Alkotmány u. 23.

5. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Soproni Iroda

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

6. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Debreceni Iroda

4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

7. Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Miskolci Iroda

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

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

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

Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek:

1. Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
9022 Győr, Árpád út 32. Telefon: (96) 514-484, (96) 514-485, Telefax: (96) 514-488,
2. Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
9701 Szombathely, Hollán E. u. 1. Telefon: (94) 312-177,
3. Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10. Telefon: (92) 313-597,
4. Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
8201 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefon: (88) 421-812, Telefax: (88) 327-037,
5. Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
2800 Tatabánya, Fő tér 4. Telefon: (34) 311-846, Telefax: (34) 311-873
6. Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14. Telefon: (22) 312-324, Telefax: (22) 311-577
7. Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
7400 Kaposvár, Fő u. 57. Telefon: (82) 410-026, Telefon/Telefax: (82) 424-151
8. Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
7623 Pécs, József A. u. 10. Telefon: (72) 507-060, Telefax: (72) 507-062,
9. Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13. Telefon: (74) 411-983, Telefax: (74) 411-749,
10. Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
1052 Budapest, Városház u. 7. Telefon: (1) 318-2681, Telefax: (1) 317-6808,
11. Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. Telefon: (76) 486-089, Telefax: (76) 481-027,

12. Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36. Telefon: (32) 520-489, Telefax: (32) 520-490,

13. Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Telefon: (36) 311-093, Telefax: (36) 321-796,

14. Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2. Telefon: (56) 343-603

15. Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6741 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefon: (62) 420-931, (62) 420-566, Telefax: (62) 425-335

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

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

Díjazás

7.1.1. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért díj fizetésére köteles. Az egyes szolgáltatásokért, az egyes termékekért és egyes különszolgáltatásokért, továbbá egyes adminisztrációs és eljárási költségekért fizetendő díjakat és díjtételeket a díjszabás tartalmazza.

7.1.2. A díjat az előfizetői szerződésben meghatározott számlázási gyakoriság szerinti esedékességek szerint esedékességkor köteles megfizetni. A fizetési késedelem esetén a szolgáltató – függetlenül attól, hogy a teljesítésre az előfizetőt felszólította-e, az ÁSZF szerint kamatot követelhet, valamint a díjfizetésre történő felszólítás, külön eljárás költségeit a díjszabásban meghatározott díj alapján követelheti.

7.1.3. Szolgáltató az előfizetőkkel szembeni lejárt és Szolgáltató felszólítása ellenére ki nem egyenlített követeléseit jogosult közvetlenül, valamint megbízott (jogtanácsos, ügyvéd, követeléskezelő) útján érvényesíteni. Az ilyen igényérvényesítés költsége az előfizetőt terheli, amelyet a Szolgáltató a követelés részbeni vagy teljes térülése után esetenként külön számláz. A jogtanácsos, ügyvéd díja a követelés behajtására irányuló peres vagy nem peres eljárásban az illetékes közjegyző, bíróság által kibocsátott okiratban kerül nevesítésre, a követeléskezelő díja a díjszabásban (4. számú melléklet) kerül meghatározásra.

7.1.4. Díjszerkezet

A szolgáltató szolgáltatás-fajtánként különböző módon egyszeri, rendszeres díjat számláz. A díjfizetési kötelezettség keletkezésére, a díjak mértékére és esedékességére vonatkozóan az egyes szolgáltatásfajták szerint a Különös Részben és a mellékleteiben meghatározott díjakat kell fizetni. Ha a felek a szolgáltatás igénybevételéhez abban állapodnak meg, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét biztosító berendezést megvásárolja a Szolgáltatótól, úgy a berendezés vételára nem része az elektronikus hírközlési szolgáltatás ellenértékének.

7.1.5. Számlázás

7.1.5.1. A számla tartalma

7.1.5.1.1. A szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az előfizető számára, amelyet az előfizető köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül kiegyenlíteni. A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az előfizető kérésére a szolgáltató a kiállított számlákról másolatot készít.

7.1.5.1.2. A számlában a szolgáltató minden az előfizető által igénybevett szolgáltatás, szolgáltatásfajta, termék és különleges szolgáltatás tekintetében az adott számlázási időszakban felmerült díjat és költséget beállít.

7.1.5.1.3. A szolgáltató az előfizető részére kiállított számlában az előfizető által fizetendő díjakat a következő bontásban tünteti fel: ☉ rendszeres díjak, ☉ egyszeri díjak megnevezése (jogcíme) és összege.

7.1.5.2. A számla kötelezően tartalmazza még az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. Tv. 169. § szerinti adatokat.

7.1.5.3. A szolgáltató szavatolja, hogy számlázási rendszere megfelel a 13/2011 (XII.27.) NMHHE. r. 13-15. §-ában foglalt követelményeknek.

7.1.6. Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

7.1.6.1. Az internet-hozzáférési szolgáltatásfajta tekintetében az előfizetőt megilleti a választás joga, hogy annak díjait havi, negyedéves, féléves vagy éves rendszerességgel egyenlítse ki.

7.1.6.2. A szolgáltató a rendszeres díjakat a fentiek szerint havonta a tárgy hónapban, avagy az előfizető által választott díjfizetési gyakorisággal, az egyéb eseti díjakat minden negyedévet követő első havi számlában számlázza. Havi díjfizetés esetén a díj esedékessége a tárgy hó 20. napja, negyedéves díjfizetési gyakoriság esetén a tárgy negyedév első hónapjának 20. napja, féléves díjfizetési gyakoriság esetén a tárgy félév első hónapjának 20. napja, éves díjfizetési gyakoriság esetén a tárgy év január 20. napja.

7.1.6.3. A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a szolgáltató az előfizetőt jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon értesíti.

7.1.6.4. Amennyiben az előfizető a papíralapon előállított és kiküldött számlát a számlázási időszakot követő hónap 10. napjáig nem kapja kézhez, úgy ezt haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. A szolgáltató a fenti határidőn túl a tárgyhavi számla másolatát csak külön díj ellenében köteles az előfizető számára ismételt megküldeni.

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Az előfizetési díj kiegyenlítésének módja – ha az előfizető másként nem rendelkezik – készpénz-átutalási megbízás.

7.2.2. A díjfizetés módja lehet:

7.2.2.1. csoportos beszedési megbízás alapján pénzügyintézeti átutalás,

7.2.2.2. egyedi átutalás alapján pénzügyintézeti átutalás,

7.2.2.3. A szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a készpénzes vagy bankkártyás fizetés lehetőségét is biztosíthatja az előfizető részére.

7.2.3. Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételek és a hatályos jogszabályok rendelkezései szerint felel az ilyen díjfizetéssel összefüggésben keletkezett késedelmekért, vagy a teljesítés elmaradásáért (fedezethiány) és viseli ezek jogkövetkezményeit.

7.2.4. A szolgáltató a díjfizetési módokra tekintettel kedvezményt nem nyújt.

7.2.5. Szolgáltató nem számol fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén, így különösen - a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül - a számla kiállításáért.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége, feltételes kedvezmények

7.3.1. A szolgáltató nem alkalmaz olyan díjszabási rendszert, amely adott szolgáltatás adott minimális időtartamra való igénybevétele esetén automatikusan és az időtartamnak feltétlen megfelelően díjcsökkentést, vagy kedvezményt biztosít. A szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A szolgáltató saját érdekében ezek nyilvánosságát biztosítja. A szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt, az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvét szem előtt tartva.

7.3.2. Szolgáltató határozott időtartamra kötött szerződések esetén szolgáltatási díjkedvezményt, avagy előfizetői végberendezés fizetendő árából való kedvezményt, vagy e kedvezmények kombinációit is alkalmazhatja.

7.3.3. Az akciókat Szolgáltató jogosult minden vételkörzetére és egyes vételkörzetekre elkülönítetten is alkalmazni.

7.3.4. Az egyes akciók és kedvezmények biztosítása tekintetében Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a díjkedvezményt a határozott időtartamú szerződés megkötésén túl egy adott termék megvásárlásához kösse.

7.3.5. Az akciók során alkalmazott kedvezmények feltételesek és a szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvezőbb a szolgáltató mindenkori ÁSZF-jében meghatározott általános díjfeltételektől, s amelyet a szolgáltató az előfizető által vállalt határozott idejű szerződés esetében biztosít. Ha az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján határozott idejű szerződés aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatási szinthez és/vagy csomaghoz és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, az előfizető elveszíti a feltételes kedvezmény összegét, amennyiben ezen időszak alatt:

- ⊗ az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti;
- ⊗ az előfizető súlyos szerződésszegése miatt a szolgáltató az előfizetői szerződést jogszerűen felmondja;
- ⊗ kezdeményezésére olyan szerződésmódosítás jön létre, amellyel az egyik vagy több emelt szintű szolgáltatás alacsonyabb szintű és díjazású szolgáltatásra változik, vagy valamely szolgáltatás igénybevételét lemondja, feltéve, hogy arra tekintettel kapott kedvezményt, mert a szolgáltatótól egy vagy több emelt szintű hírközlési szolgáltatást rendelt meg;
- ⊗ az előfizető kezdeményezésére a szolgáltatás 60 napot meghaladóan szünetel.

7.3.6. A fenti esetekben az előfizető a feltételes kedvezményt elveszíti, és köteles az adott kedvezmények összegének egyösszegű visszafizetésére.

7.3.7. Ha az előfizető a feltételes kedvezmény igénybevételére nyilatkozott és ezen nyilatkozatban meghatározott időtartamon belül a szolgáltatás 6 hónapot meg nem haladó időtartamú szüneteltetését kéri, úgy a feltételes kedvezmény időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik. Szünetelés esetén az 5.1.4. pont az irányadó.

7.3.8. A mindenkor aktuális kedvezményekről és díjakról a szolgáltató az internetes honlapon ad tájékoztatást.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

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

7.4.2. A szolgáltató felelőssége a szolgáltatás határidőben és a célértékekben meghatározott minőségi követelményeknek megfelelő szolgáltatásért áll fenn. A szolgáltató szolgáltatásának teljesítési helye az előfizetői hozzáférési pont, a szolgáltató felelőssége ezen pontig áll fenn.

7.4.3. 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 vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik.

7.4.4. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

7.4.5. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, jelen ÁSZF szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

7.4.6. A szolgáltató az 500 Ft összeget el nem érő kárigényeket nem téríti.

7.4.7. VIS MAIOR

7.4.7.1. Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét.

7.4.7.2. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, terrortámadás vagy természeti katasztrófa, súlyos energiaellátási zavar, munkabeszüntetés, illetve a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

7.5.1. A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

7.5.2. A szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek a szolgáltatás érdekkörén kívül eső okokból történő meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

7.5.3. Szolgáltató kötbér fizetésére köteles – a hibaelhárítás késedelme miatt fizetendő kötbérekén túlmenően – ha:

7.5.3.1. a szolgáltatás korlátozásának okát az előfizető megszüntette és a szolgáltató a korlátozást határidőben nem oldotta föl,

7.5.3.2. a szolgáltatást a jogszabályban és jelen ÁSZF-ben meghatározott határidőben nem kezdte meg,

7.5.3.3. az előfizető adatainak átírását nem teljesítette határidőben,

7.5.3.4. az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését határidőben nem teljesítette.

7.5.4. A 7.5.3. pont alpontjaiban meghatározott esetekre a kötbér összege a késedelmes naptári napok alapul vételével - a korlátozás visszakapcsolási díjszabás szerinti díjának, illetve az átírás, áthelyezés késedelme esetén az átírás, áthelyezés díjszabásban meghatározott díjának egyharmada, továbbá a szolgáltatás megkezdésének késedelme esetén a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt szolgáltatás megkezdésére vonatkozó határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig e kötbér felét köteles megfizetni.

7.5.5. A szolgáltató a hibás teljesítése után kötbér fizetésére köteles a) a hibabehatárolás és hibajavítás tárgyában tett intézkedéséről tett értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hibajavítás vállalt határidejének elmulasztása esetén a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításaig terjedő időszakokra.

7.5.6. A hibás teljesítési kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese a hibabehatárolás és hibajavításra tett intézkedésről szóló értesítés (6.1.5. pont) szerinti esetben,

b) négyszerese a hibaelhárítási határidő elmulasztása (6.1.2. pont)

szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a hibaelhárítási határidő elmulasztása (6.1.2. pont szerinti) esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

7.5.7. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott 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 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 előfizetői szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

7.5.8. A szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával, illetve ha a kötbér mértéke a havi előfizetési díjat meghaladja, az azt következő számlaidőszakokban az előfizető számláján külön erre irányuló előfizetői igénybejelentés nélkül a beszámítás szabályai szerint jóváírja, vagy ha azt az előfizető kifejezetten írásban kéri, úgy a kötbért az előfizető részére megfizeti. Az előfizető a kötbért meghaladó, meglévő vagyonában okozott kárát is érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint.

8. Szerződés időtartama

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

8.1.1. Az előfizetői szerződés, ha a felek kifejezetten másként nem rendelkeznek, határozatlan időre jön létre. Ha a felek a szerződés tartamáról bármely okból nem rendelkeztek, azt úgy kell tekinteni, hogy a szerződés határozatlan tartamú.

8.1.2. A határozott idejű szerződés tartama legfeljebb 24 hónap. Szolgáltató az előfizetőnek köteles 12 havi határozott szerződési időszakot is felajánlani.

8.1.3. A felek kifejezett erre irányuló megállapodásuk esetén az előfizetői szerződést határozott időre is létrehozhatják. A határozott időtartamot hónapokban kell megállapítani. A hónapokban meghatározott határozott időtartam azon a naptári napon – 24.00 órakor – jár le, amely számozásánál

fogva megfelel a szerződéskötés dátumának napjával. A határozott időtartam lejártát az írásbeli egyedi előfizetői szerződés kifejezetten megjelöli.

8.1.4. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően legfőlőbb 60, de legalább 30 nappal, a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. Ha felek a határozott időtartamú egyedi előfizetői szerződésben megállapodtak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, úgy ez esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően – bármely fél kezdeményezésére - szerződésmódosítással is dönthetnek.

8.1.5. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a jelen ÁSZF általános szabályait kell alkalmazni. A határozott idejű szerződést előfizető az általános szabály szerint felmondhatja, ha a határozott időtartam alatt a szolgáltató – a határozott idejű szerződésre tekintettel az előfizetőnek biztosított kedvezményeket is érintő – egyoldalú szerződésmódosítást hajtott végre, avagy, ha a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

8.1.6. A határozott idejű szerződést felek rendes felmondással nem szüntethetik meg.

8.1.7. A legrövidebb szerződési időszak 6 hónap.

8.1.8. A határozott idejű szerződés tartama az előfizető által kért szolgáltatás szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

8.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

8.2.1. A szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

8.2.1.1. 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 szerződéses feltételek lényeges módosítását;

8.2.1.2. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy 8.2.1.3. körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.

8.2.1.4. a változást a szolgáltató személyében való változás indokolja

8.2.1.5. az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg

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

8.2.3. A szolgáltató az egyoldalú módosításról köteles az előfizetőket a módosítás hatályba lépése előtt 30 nappal értesíteni. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 15 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

8.2.4. Amennyiben az ÁSZF-módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel azonban az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben sem akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető emiatt felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató nem követelhet a felmondás miatt külön díjat, vagy az előfizetőtől 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.

8.2.5. A 8.2.1.1. pont hatálya alá tartozó egyoldalú módosítás feltételei és esetkörei:

8.2.5.1. A szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételek függelékében szereplő díjtételeket megváltoztatni, és erről köteles az előfizetőket a módosítás hatályba lépése előtt legkésőbb 30 nappal értesíteni.

8.2.5.2. A szolgáltató annak érdekében, hogy a szolgáltatások jellemzőit és szolgáltatáscsomagok választékát az előfizetői igényeknek megfelelően tudja kialakítani, a szolgáltatások jellemzőinek, csomagok összetételének módosítását megelőzően felméri az előfizetői igényeket, valamint figyelembe veszi a rendelkezésre álló műszaki kapacitásokat és mindezek együttes gazdasági hatásait.

8.2.5.3. A Szolgáltató jogosult termékstruktúrájának egyoldalú

módosítására, új termékek bevezetésére, vagy meglévő termékek szolgáltatásának megszüntetésére. Termék kivezetése esetén – ha szolgáltató és az előfizető másként nem állapodnak meg és az előfizető a felmondás jogával nem élt – az előfizető számára nyújtott és a szolgáltató által kivezetendő terméket az ahhoz a rendszeres előfizetési díjában, hozzáférési feltételeiben, minőségi célértékeiben legközelebb álló más termék szolgáltatásával jogosult helyettesíteni.

8.2.5.4. A 8.2.1.1. pont hatálya alá nem tartozó szerződésmódosítások eseteiben az egyoldalú szerződésmódosításról az előfizetőket a 2003. évi C. v. 132. § (4) bekezdése és a jelen ÁSZF 6.1.4. pontja és a 2003. évi C. tv. 144. § (3) és (4) bek. a-b-c pontja szerint az érintett előfizetőket közvetlenül értesíti. A 8.2.1.1. pont hatálya alá tartozó de az előfizetési díjat is érintő módosításokról az előfizetőt ugyancsak a fentiek szerint közvetlenül kell értesíteni.

8.2.5.5. Az értesítésnek tartalmazni kell:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett Általános Szerződési Feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

8.2.6. A szolgáltató személyében bekövetkező változás

8.2.6.1. A szolgáltató személye megváltozik, ha a Szolgáltató a Ptk. és a 2013. évi CLXXVI. szerint átalakul, vagy ha a szolgáltatást az adott hálózati vételkörzetben megszünteti és helyébe más szolgáltató lép.

8.2.6.2. A Ptk. szerinti átalakulás esetén az átalakulás formája és tartalma szerint az új szolgáltató az előfizetői szerződésekben is jogutód. A jogutódlásról ez esetben az előfizetőt értesíteni kell, de ez a tény a feltételek módosulást nem eredményezheti, és az előfizető felmondási joga nem nyílik meg.

8.2.6.3. A szolgáltatás megszüntetése és a szolgáltatásba más szolgáltató belépése esetén Szolgáltató az érintett előfizetőt a tevékenység megszüntetéséről értesíti és az előfizetői szerződést egyoldalúan módosíthatja. E módosítás kiterjedhet az adott vételkörzetben nyújtott szolgáltatások fajtáira (termékekre), a szolgáltatások díjára, a szolgáltatások tartalmára. Az értesítésben a módosítás indokát meg kell adni, és utalni kell a szolgáltató körülményeiben beállott lényeges változásra.

8.2.6.4. Egyebekben pedig az új szolgáltató is megfelel a 2003. évi C. tv. 133.§ (2) bekezdésében foglalt feltételeknek.

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

8.3.1. Változás az előfizető személyében

8.3.1.1. Az előfizető személyében történő változás esetében a szolgáltató átírja az előfizetői szerződést az előfizető írásbeli vagy telefonos kérése alapján, szerződésmódosítási díj megfizetése ellenében. A szolgáltató köteles az átírást az erre irányuló kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a díjszabásban rögzített átírási díj egyharmada. A szolgáltató a kötbért az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá, kivéve, ha az előfizető a kötbér pénzbeli kifizetését kifejezetten kéri. Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

8.3.1.2. Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk és azt igazolni. Az átírási kérelemben fel kell tüntetni:

- a) az előfizetői hozzáférési pont adatait (hívószám, létesítési hely postai címe),
- b) az átadó és az átvállaló előfizető adatait,
- c) az átvállaló előfizető előfizetői kategóriáját (egyéni, vagy üzleti),
- d) az átírás igényelt időpontját (visszamenőlegesen nem lehet az előfizetői szerződést átírni, és csak 60 napon belüli időpontot lehet megjelölni),
- e) az átadó és az átvevő előfizető kifejezett elfogadó nyilatkozatát.

8.3.2. Ha az átírással érintett előfizetői hozzáférési ponton díjtartozás mutatkozik, a szolgáltató az átírás teljesítését a díjtartozás rendezéséhez köti, és csak a díjtartozás megfizetését követően teljesíti az átírást.

8.3.3. Ezeket a 8.3.1. pontban meghatározott rendelkezéseket kell alkalmazni abban az esetben is, ha az előfizető személyében a polgári jog szabályai szerinti általános jogutódlás történik.

8.3.4. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ajánlattétel során tett előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozatát módosíthatja. Ebben az esetben az előfizető személye változik, ezért a jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazandók.

8.3.5. Amennyiben az üzleti előfizetőnek a PTK (2013. évi V. tv. vagy a 2013. évi CLXXVI tv.) szerint vett átalakulása miatt válik szükségessé az előfizetői szerződés átírása, az előfizető az átírás díját akkor is köteles megfizetni.

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

8.3.7. Az előfizető személyében történő változás a szerződési feltételek más módosítását önmagában nem eredményezi és a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására nem ad alapot.

8.3.8. Változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

8.3.8.1. Az előfizető köteles az előfizetői szerződés adataiban történt változást írásban bejelenteni a szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül. A szolgáltató szükség szerint kérheti az adatváltozás igazolását.

8.3.8.2. A szolgáltató az előfizetők előfizetői alapadatait (név, cím, hívószám) kérésüknek és hozzájárulásuknak megfelelően kezeli. Az előfizető módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát. Ha az előfizető korábban hozzájárult alapadatai közzétételéhez, de ezt a hozzájárulását visszavonja, a szolgáltató vállalja, hogy nem ad felvilágosítást az előfizető adatairól harmadik személynek.

8.3.9. Előfizetői hozzáférési pont áthelyezése

8.3.9.1. Az előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). A szolgáltató az áthelyezési igényt csak olyan földrajzi területeken teljesíti, ahol az előfizetői hozzáférési pont létesítésére képes (1. sz. melléklet). Ha az áthelyezési igény ezen körülmény hiányában nem teljesíthető, az előfizetői szerződés megszűnik.

8.3.9.2. Amennyiben a szolgáltató az áthelyezési igénynek műszaki lehetőség hiányában 30 napon belül nem tud eleget tenni, köteles a teljesítés lehetséges időpontjáról év, negyedév megjelöléssel az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül tájékoztatást adni. Az áthelyezési igényt a szolgáltatóhoz való beérkezéstől számítottan maximum 90 napon belüli időpontban teljesíti, amennyiben az lehetséges. Az előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. A szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a szolgáltatónak. Ha az előfizetői jogviszony ilyen megszüntetését követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a

szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

8.3.9.3. Az áthelyezést az előfizető személyesen az ügyfélszolgálaton, telefonon és írásban igényelheti. Amennyiben a szolgáltató az áthelyezési kérést 30 napon belül teljesíteni tudja, a szolgáltató a szerződés módosítását 15 napon belül írásban visszaigazolja az előfizetőnek, és a szerződésmódosítás az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időpontjában lép hatályba. Az áthelyezés teljesítéséért az előfizető a díjszabásban rögzített áthelyezési díjakat köteles megfizetni. Az áthelyezési igényt a szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, mindaddig, amíg az előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

8.3.9.4. Ha a szerződésmódosítást az előfizető kezdeményezte, az előfizetői szerződés létrejöttére és hatályosságára vonatkozó szabályokat azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a szerződéstől és/vagy a szerződésmódosítástól való elállás joga a 9.2. pont szerint az előfizetőt nem illeti meg.

8.3.10. A szolgáltatás módosulása hatósági határozat alapján

8.3.10.1. Nem minősül az előfizetői szerződés módosításának, ha Szolgáltató valamely szolgáltatás egészének, internetes cím, honlap elérhetőségét köteles felfüggeszteni, vagy megszüntetni. Ugyancsak nem minősül szerződésmódosításnak, ha valamely médiaszolgáltatás műsorszámaira nézve a médiaszolgáltató kifejezett nyilatkozata, vagy hatósági állásfoglalás kimondja, hogy az a 2010. évi CLXXXV. Tv. 9. §-a szerint nem tehető közzé. Ilyen esetekben a szerződés felmondására vonatkozó szabályokat nem lehet alkalmazni, az előfizető értesítésére a 8.3.6.2. pontban foglaltakat kell alkalmazni, a szolgáltató felelősségére ilyen esetekben a 8.3.6.3. pont irányadó. Ez esetben a szolgáltató szerződésszegésére vonatkozó szabályok sem alkalmazhatóak.

8.3.10.2. Szolgáltató a 2010. évi CLXXXV. Tv. alkalmazása során a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság által hozott határozat alapján kötelezhető internetes honlap (IP cím) elérhetőségének felfüggesztésére, megszüntetésére. Amennyiben Szolgáltató ilyen határozatot vesz kézhez, a határozatban foglaltakat az annak végrehajtásához műszaki szempontból szükséges ésszerű határidőn belül, késedelem nélkül teljesíti. Az internetes honlap (IP cím) elérhetőségének felfüggesztéséről szóló hatósági határozat végrehajtásáról Szolgáltató akként intézkedik, hogy az adott honlapra (IP címre) kereső jelet saját szerverére irányítja, ahol a kereső előfizető a hatósági határozat szövegét és a Szolgáltató közleményét érheti el.

8.3.10.3. Szolgáltató nem felel azért, hogy ha a fenti 8.3.6.1. pontban foglalt intézkedései ellenére az előfizető a Szolgáltató által alkalmazott elsődleges műszaki megoldások mellett más módon az internetes honlapot (IP cím) eléri, függetlenül attól, hogy az előfizető az eléréshez használja-e a Szolgáltató rendelkezése alatt álló hírközlési hálózatot, és nem felel ilyen esetekben a jelbiztonságért és jelminőségért sem.

8.3.10.4. A 8.3.6.1. pontban foglalt kötelező intézkedés végrehajtása az előfizetői szerződés egyéb rendelkezéseit, feltételeit (díjak, hozzáférési feltételek, minőségi paraméterek stb.) nem érinti.

8.3.10.5. A 8.3.6. pontba sorolt változásokról a Szolgáltató a honlapon és a személyes és telefonos ügyfélszolgálaton ad tájékoztatást.

8.4. Kétoldalú szerződésmódosítás

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

8.4.2. 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. 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.

8.4.3. 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. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

8.4.4. A szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a szolgáltató az előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal keresi meg, 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.

8.4.5. A kétoldalú szerződésmódosítás alakjára és tartalmára nézve a jelen ÁSZF 2.1.-2.2-2.3 és 2.4 fejezeteiben meghatározottak irányadók.

8.4.6. A kétoldalú szerződésmódosítás az egyedi előfizetői szerződés bármely elemére kiterjedhet, így különösen a szolgáltatás tartamára, a termékcsomagokra, termékekre, a fizetési feltételekre, díjakra (stb.) feltéve,

hogy a módosítás nem áll ellentétben a jelen ÁSZF, vagy a jogszabályok rendelkezéseivel.

9. Adatkezelés, adatbiztonság

9.1. A Szolgáltató adatkezelési rendjét, a kezelt adatok körét, valamint azon személyi kört, aki az előfizetői adatokhoz hozzáfér, továbbá az előfizető jogait és kötelességeit az adatok kezelésére és továbbítására vonatkozóan, a jelen ÁSZF 10. mellékletét képező adatkezelési szabályzat tartalmazza.

9.2. Szolgáltató az előfizető adatait, így különösen az egyedi előfizetői szerződésben szereplő adatokat, továbbá a számlázás és díjkövetelés alapjául szolgáló adatokat kezelheti és a Szolgáltató díjigényének érvényesítése iránt felhasználhatja és a díjigény érvényesítésében közreműködő és az 1. fejezetben megadott szervezeteknek, személyeknek átadhatja.

9.3. Szolgáltató a forgalmi adatokat saját nyilvántartási rendszerében kezeli, azokból felvilágosítást, adatközlést, csak a jogszabályokban erre felhatalmazott hivatalos szervezeteknek ad ki. A forgalmi adatokba való betekintést Szolgáltató az előfizetőnek biztosítja.

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

10.1. Előfizető a Szolgáltató felé írásban, elektronikus levélben, faxon, vagy az ügyfélszolgálaton szóban, vagy telefonos szóbeli közléssel is joghatályosan nyilatkozhat. E körben Szolgáltató nem köti meg, hogy az előfizető nyilatkozata azonos legyen az előfizetői szerződés megtételekor alkalmazott formával. Az előfizető ráutaló magatartással a szerződés tartalmának megváltoztatására, vagy a jelen fejezetben meghatározott tárgykörökben nyilatkozatot joghatályosan nem tehet.

10.2. Az előfizető a 2011. november 1-je előtt megtett nyilatkozatait a szolgáltató az előfizető azzal ellentétes kifejezett nyilatkozatáig érvényesnek és megadottnak tekinti.

10.3. Szolgáltató az előfizetőkről évente, tárgyév március 31-ig történő aktualizálással, névjegyzéket vezet, amelyben feltünteti az előfizető egyedi előfizetői szerződésben meghatározott adatait.

10.4. Előfizető a 10.3. pontban meghatározott adatkezelési hozzájárulását bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja, azonban e nyilatkozata csak a névjegyzék soron következő aktualizálásával válik hatályossá.

10.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók 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 köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a 158. § (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni. A szolgáltató e célból csak az Eht. 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább és kizárólag abban az esetben, ha az előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegésére hivatkozással már felmondta. Ez a fajta adatkezelés és adattovábbítás az előfizető hozzájárulásához nem kötött.

10.6. Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor jogosult nyilatkozni arról, hogy hozzájárul-e adatainak tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából, való felhasználásához. E hozzájárulás bármikor visszavonható és azonnal hatályos. Előfizető már meglévő ilyen hozzájárulása esetén Szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti a saját szolgáltatásainak értékesítése, vagy marketingje tekintetében.

10.7. Az adatkezelési nyilatkozatokat előfizető a szerződéskötésre vonatkozóan a jelen ÁSZF-ben meghatározott bármely formában megteheti.

10.8. Előfizető – ha természetes személy, avagy kis- és középvállalkozás - az egyéni, vagy üzleti előfizetői minősége tekintetében megadott nyilatkozatát bármikor megváltoztathatja, amely e nyilatkozat megtételét követő hó első napján hatályos.

10.9. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

10.10. Az előfizető a szerződéskötéskor kifejezetten nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást az egyéni vagy üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályok szerint kívánja igénybe venni. Egyéni előfizetői minőséget választhatnak a külön jogszabályokban kis- és középvállalkozásokként meghatározott gazdálkodó

szervezetek is, amennyiben az előfizetői szerződésben írásban így nyilatkoznak. E nyilatkozatát az előfizető évente és az előfizetői szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban szerződésmódosítási díj fejében módosíthatja. A módosítást előfizető bármilyen formában megteheti.

10.12. Egyéni, illetőleg üzleti előfizetői alanyiságáról a természetes személy az ajánlat során nyilatkozik. A természetes személy az előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozhat arról, hogy a szolgáltatás igénybevételét az üzleti előfizetőkre irányadó szabályok szerint kívánja igénybe venni. E nyilatkozatát az előfizető évente és az előfizetői szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban szerződésmódosítási díj fejében módosíthatja. A módosítást előfizető bármilyen formában megteheti.

10.13. Kis és közép vállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni.

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

11.1. Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a szolgáltatás lehetetlenülésével,
- b) a természetes személy előfizető elhalálozása,
- c) üzleti előfizető esetén a társaság jogutód nélküli megszűnése,
- e) az előfizető általi rendes és rendkívüli felmondással,
- f) a szolgáltató általi rendes és rendkívüli felmondással,
- g) a felek közös megegyezésével,
- h) a határozott idejű szerződés külön jogcselekmény nélkül megszűnik a határozott idő lejáratáig meghatározott határnapon, feltéve, ha felek az ÁSZF szerint a szerződés határozatlan idejűvé válása, vagy határozott időre történő meghosszabbítása tárgyában nem állapodtak meg. A határozott idő lejáratáról Szolgáltató a 9.1.4. szerint értesíti előfizetőt.

11.2. A szolgáltatás lehetetlenülése

11.2.1. Az előfizetői szerződés megszűnik, ha a szolgáltatás lehetetlenül és a lehetetlenülésért egyik fél sem felelős.

11.2.2. A szolgáltatás lehetetlenülésének tekintendő, ha:

- 11.2.2.1. az előfizető olyan földrajzi helyre kéri áthelyezni az előfizetői hozzáférési pontot, amely földrajzi helyen a szolgáltató előfizetői

hozzáférési pont létesítésére nem képes. Ez esetben a lehetetlenülésért egyik fél sem felelős;

11.2.2.2. a szolgáltató a szolgáltatást azért nem tudja nyújtani, mert a vele a 2003. évi C. tv. szerinti összekapcsolási szerződést létesített hírközlési szolgáltató az összekapcsolási szerződést jogszabályi rendelkezés vagy jogerős hatósági határozat alapján megszünteti és így a szolgáltatás teljes körű nyújtására szolgáltató képtelenné válik;

11.2.2.3. a szolgáltató a szolgáltatást azért nem tudja nyújtani, mert a szolgáltatás nyújtását biztosító elektronikus hírközlési hálózat felett használati és birtokjoga a hálózattulajdonos egyoldalú rendelkezése folytán megszűnt. 11.2.2.4. a jelen Általános Szerződési Feltételekben vis maiorként meghatározott bármely ok 3 hónapnál hosszabb időtartamban áll fenn.

11.2.3. A lehetetlenülésről az a fél köteles a másik felet 15 napos időközzel értesíteni, aki a lehetetlenülés okáról tudomást szerez. A lehetetlenüléssel a szerződés attól a naptól számított 5. munkanapon szűnik meg, amikor az értesítésre kötelezett fél által ajánlott levélben postára adott értesítést a másik fél átvette.

11.3. A szerződés megszűnésekor irányadó közös rendelkezések

11.3.1. A szolgáltató a szerződés megszűnése esetén arra az időre fizet vissza előfizetési díjat, mely időtartamra a szolgáltatást az előfizető már kifizette, és díjbeszámításra a szolgáltatónak jogalapja nincs.

11.3.2. Az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatási szerződés megszűnéséig felmerülő valamennyi díjat, vagy annak meghatározott hányadát, azaz a szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő, a felmondást megelőzően, illetve a felmondási időben esedékessé vált esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

11.3.3. A szolgáltató a szerződés megszűnése esetén az egyszeri (pl. bekapcsolási, létesítési) díjakat, továbbá a berendezés-használati díjakat nem fizeti vissza, illetőleg a szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizető számára értékesített berendezéseket nem köteles visszavásárolni.

11.3.4. A szerződés megszűnése esetén, a megszűnés napján az előfizető – illetőleg az a személy, aki a polgári jog általános szabályai szerint az előfizető birtokjogviszonyát folytatni jogosult, avagy az előfizető kötelezettségeiért helytállással tartozik – a birtokában lévő, a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket köteles haladéktalanul kiadni, kivéve, ha e berendezések bármelyike a felek külön megállapodása alapján az előfizető tulajdonát képezi. Ennek elmulasztásáért a kötelezett a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felel akkor is, ha az előfizetői jogviszonyban félként nem nevesített.

11.3.5. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező a szolgáltató birtokába bocsátani (visszaadni). E kötelezettség elmulasztása vagy 30 napot meghaladó késedelme esetén a szolgáltató jogosult úgy tekinteni, hogy a berendezés megsemmisült vagy elveszett.

11.4. Az előfizetői szerződés megszüntetése, felmondás

11.4.1. Az előfizetői szerződés felmondása az előfizető részéről

11.4.1.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető indoklás nélkül 15 napos felmondási idővel bármikor írásban rendes felmondással felmondhatja. A felmondást az ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni. Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a szolgáltatót tájékoztatnia kell. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az 500 Ft-nál kisebb tartozást az előfizetőnek nem kell megfizetnie. Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybevételével való felhagyás nem jelenti az előfizetői szerződés felmondását és így nem érinti az előfizető díjfizetési kötelezettségét.

11.4.1.2. 15 napos határidejű felmondási jog illeti meg az előfizetőt, ha a szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti egyoldalú szerződésmódosítási jogával él, és e módosítást az előfizető nem fogadja el, továbbá ha Szolgáltató a bejelentett és Szolgáltató érdekkörében keletkezett hibát 30 napon túl nem tudja elhárítani.

11.4.1.3. Az előfizető felmondása minden olyan módon érvényes és hatályos, amely módon az előfizetői szerződés a 2.1. pont szerint megköthető.

11.4.1.4. Az előfizetői szerződés előfizető általi rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Bármely előfizetői jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

11.4.1.5. 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 megküldésétől számított tizenötödik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

11.5. Az előfizetői szerződés felmondása a szolgáltató részéről

11.5.1. Rendes felmondás

A szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést 60 napra jogosult bármikor felmondani. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik. A szolgáltató a felmondást köteles indokolni.

11.5.2. Rendkívüli felmondás

11.5.3. A szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja, és az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást a felmondás közlését követő 15. naptári napon megszüntetheti, ha az előfizető:

11.5.3.1. a szolgáltatáshoz használt berendezést, a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a szolgáltatáshoz használt berendezések szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza,

11.5.3.2. akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

11.5.3.3. a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

11.5.3.4. a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

11.5.4. A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja, és az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást a felmondás közlését követő 30. naptári napon megszüntetheti a díjfizetés elmulasztása esetében:

11.5.4.1. amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, feltéve, hogy a díjtartozás összege meghaladja az előfizető negyedéves átlagban számított egyhavi szolgáltatási díját, de legalább 3.000 Ft összeget.

11.5.4.2. A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

11.5.5. Az Általános Szerződési Feltételek Különös része az egyes szolgáltatásfajtákra nézve további felmondási okokat határozhat meg.

11.5.6. A szolgáltató felmondásának közös szabályai

11.5.6.1. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni.

11.5.7. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszüntetését az előfizető köteles haladéktalanul a szolgáltatónak írásban bejelenteni.

11.5.8. A szolgáltató általi rendkívüli felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő tartama alatt az előfizető a szerződésszegést megszünteti, úgy a felmondás hatálytalan és a szerződés nem szűnik meg.

11.5.9. A szolgáltató felmondása akkor hatályos, ha azt a címzett kézhez veszi. Ha a címzett az adatközlés elmulasztása miatt az előfizetői szerződésben közölt címen nem elérhető (ismeretlen), vagy ha a címzett részére kiküldött küldemény átvételét megtagadja, avagy a **küldemény** „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a szolgáltatóhoz, a küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni.

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

A közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok a jelen ÁSZF keretében tartozó szolgáltatások körében nem értelmezhetők.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Előfizető és szolgáltató a szolgáltatás tartama alatt együttműködni kötelesek.

Előfizető részéről az együttműködési kötelezettség különösen a hozzáférési pont létesítése valamint a hibaelhárítás, továbbá a szolgáltatás megindításához szükséges nyilatkozatok megadása tekintetében áll fenn.

Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni a szolgáltatás működésének ellenőrzését, igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését vagy működését. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani. Előfizető köteles a hiba behatárolása és elhárítása során a Szolgáltatónak az előfizető helyiségébe történő belépését biztosítani.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

A szolgáltatás igénybevételéhez csak a vonatkozó követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen a HIF/NHH által jóváhagyott típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni. Az előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Előfizető köteles a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen használni, ennek körében különösen az internet hozzáférési szolgáltatások tekintetében a jelen ÁSZF-hez csatolt etikai kódex magatartási szabályait betartani, a korlátos erőforrásokat (sávszélesség, rádióspektrum) kímélni.

13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

13.3.1. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt, szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes mértékben helyt állni.

13.3.2. A szolgáltatáshoz szükségessé válhat olyan berendezés igénybevétele, amely a szolgáltatás igénybevételének nem nélkülözhető műszaki feltétele. E berendezéseket vagy a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, vagy a felek külön megállapodása (12. sz. melléklet) alapján azt az előfizető megvásárolja. Ha ilyen külön megállapodás nem jön létre, a berendezés a szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni, a szolgáltatást ezzel az eszközzel lehet igénybe venni.

13.3.3. Az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező telepített berendezést az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani és azt a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint az előfizetői szerződés tartama alatt működőképes állapotban megőrizni, az előfizetői szerződés megszűnésekor pedig a szolgáltatónak tartozékaival együtt visszaszolgáltatni.

13.3.4. A berendezés energiaellátásáról az előfizető gondoskodik. 13.3.5. Ha a felek a berendezés adásvételére külön megállapodást nem kötnek, a szolgáltatáshoz szükséges berendezést (Set Top Box, CAM modul, modem,

mobil Stick, SIM kártya) a szolgáltató az előfizető által tett kötelezettségvállaló nyilatkozat átvételét követően bocsátja az előfizető birtokába, ebben az esetben az előfizető a berendezés megőrzéséért és működőképességéért felelősséggel tartozik. Az előfizető felelősségének mértéke a berendezés(ek) jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletben meghatározott összegig terjed.

13.3.6. Az előfizető a szolgáltató tulajdonát képező eszköz, berendezés elvesztése, vagy megsemmisülése esetén a szolgáltató felhívására köteles a 4. sz. mellékletben meghatározott összeget a felhívás kézhezvételétől számított 15 napon belül a szolgáltatónak megtéríteni.

13.3.7. Az előfizető a berendezést (annak hardver- és szoftverelemeit is beleértve) átalakítani, működését megváltoztatni, vagy befolyásolni nem jogosult, az ilyen magatartást a szolgáltató a berendezés előfizetői érdekkörben való megsemmisülésével azonosan szankcionálja.

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az előfizető köteles az előfizetői szerződés adataiban történt változást írásban bejelenteni a szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül. A szolgáltató szükség szerint kérheti az adatváltozás igazolását.

II. Az Általános Szerződési Feltételek Különös Része

14. Az internet hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések

14.1. A szolgáltatás leírása

14.1.1 A szolgáltatás a szolgáltatói hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internetre, illetve az adattovábbítás (jel-, kép-, adat-, hangtovábbítás) lehetősége a hálózaton belül.

14.1.2 Az előfizető végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a szolgáltatói hálózaton keresztül a szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak TCP/IP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el.

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

14.1.4 A műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet hozzáférési szolgáltatást a szolgáltató meghatározott helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

14.2. A szolgáltatás igénybevételének különös feltételei, korlátai

14.2.1. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és - ha a berendezés szolgáltatói tulajdonú - a szerződés

hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért.

14.2.2. Az előfizető a telepített berendezést köteles az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani. A berendezés energiaellátásáról az előfizető gondoskodik. A szolgáltató az előfizetői végberendezés alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni.

14.2.3. A szolgáltatás kizárólag a szolgáltatónak a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatbavételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező meghatározott hálózatán érhető el. A szolgáltatási helyének földrajzi behatárolását az 1. sz. melléklet tartalmazza. A szolgáltatás a szerződés hatályba lépése és az előfizetői hozzáférési pont létesítése után az előfizető és a szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető.

14.3. A szerződésmódosítás különös esetei

14.3.1. Az előfizető a 3. számú mellékletben meghatározott szolgáltatások közül választhat. Az előfizető – ellenkező megállapodás hiányában – a szolgáltatási csomagok közül bármelyiket igénybe veheti, az előfizetői szerződés fennállta alatt. Az előfizető a szerződésének keretein belül jelen ÁSZF szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezései szerint választhat másik szolgáltatási csomagot, terméket. A szolgáltató a szolgáltatási csomagok tartalmát az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új szolgáltatási csomagokat alakíthat ki.

14.3.2. Az előfizető a szerződés időtartama alatt bármikor kezdeményezheti az igényelt szolgáltatás módosítását. A módosításra irányuló kérelmet legkésőbb a követő hó első napját megelőző 15 nappal a követő hó első napjára vonatkozóan kell írásban, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton bejelenteni.

14.3.3. A termék (szolgáltatási csomag) megváltoztatása a teljesítés napján, mindkét fél tudomásulvételével lép hatályba, kivéve azt az esetet, amikor az előfizető a módosítást konkrét naptól igényelte. Ebben az esetben a módosítás a kért napon lép hatályba.

14.4. A korlátozás különös feltétele

14.4.1. A szolgáltatás az ÁSZF általános részében meghatározottakon túlmenően korlátozható, ha

14.4.1.1. Az előfizető megsérti az etikai kódexben található alapelveket (11. számú melléklet).

14.5. A szolgáltató általi felmondás különös feltétele

14.5.1. A szolgáltató az előfizetői szerződést a meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának on-line ellenőrzését.

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

14.6. Minőségi célértékek, követelmények és teljesülésük

14.6.1. A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a jogszabályoknak, az irányadó, műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott Nemzeti Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőségi követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.

14.6.2. Irányadónak tekinthető szabványok: MSZ EN 60603-7:2000, ISO/IEC 8802-3:2000 IT.

14.6.3. Az internethálózat úgynevezett „store and forward” működést tesz lehetővé, tehát a szolgáltatás igénybevételében esetlegesen várakozással kell számolni.

14.6.4. A szolgáltató az adatátviteli szolgáltatások esetén vállalja, hogy a TCP adatcsomagok továbbításának ideje nem több mint 1000msec, de a csomagok 80 százalékában kevesebb, mint 200msec a szolgáltató helyi központja és az előfizetői végberendezés között.

14.6.5. A minőségi mutatók célértékeit az ÁSZF 9. számú melléklete tartalmazza.

1. sz. melléklet.

A szolgáltatás helyének földrajzi meghatározása.

- Elek
- Kétegyháza
- Lókösháza
- Kevermes
- Dombegyház
- Dombiratos
- Kunágota
- Almáskamarás
- Nagykamarás
- Mezőkovácsháza
- Végegyháza
- Mezőhegyes

2 sz. melléklet

Ügyfélszolgálat, nyitva tartás, hibabejelentő szolgálat rendje

Ügyfélszolgálat elérhetősége és Nyitva tartása: Elek, Gyulai u. 10. H- P 9-17-ig.; SZ 9-12-ig V: zárva	Hibabejelentő szolgálat elérhetősége: 66/240-011, 21/2024215 (Vezetékes telefonról hely hívás díjáért hívható) Mobil : 30/874-2395, 20/255-6685, 70/206-9093. Nyitvatartási időben! Szolgáltató internetes honlapja: http://www.docnet.hu
---	--

3. sz. melléklet.

Szolgáltatások leírása

A mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások:

Díjcsomag neve	DocNET 2G Haladó	DocNET 2G Maxi	DocNET 5G Haladó	DocNET 5G Maxi
Díjcsomag havidíja (Ft/hó)	3370	4200	4200	5040
Belépési díj 1év hűségidő esetén (Ft)	15 000	15 000	25 000	25 000
Belépési díj hűségidő nélkül (Ft)	25 000	25 000	35 000	35 000

Díjcsomagok leírása:

Díjcsomag neve	DocNET 2G Haladó	DocNET 2G Maxi	DocNET 5G Haladó	DocNET 5G Maxi
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	5	6	6
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,5	0,5	0,5	0,5
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1	1,5	2	2
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1	1,5	2	2
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1	1,5	2	2
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Csomagba foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	KORLÁTLAN	KORLÁTLAN	KORLÁTLAN	KORLÁTLAN
Túlforgalmazás kezelése	---	---	---	---
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	VAN	VAN	VAN	VAN
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)				
Web-böngészés	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
VoIP	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Chat alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Közösségi oldalak	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Online TV	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Egyéb	---	---	---	---

Kivezetésre került csomagjaink:

Díjcsomag neve	DocNET 2G Mini	DocNET 5G Mini
Díjcsomag havidíja (Ft/hó)	2520	2520
Belépési díj 2év hűségidő esetén (Ft)	5 000	5 000
Belépési díj 1év hűségidő esetén (Ft)	15 000	25 000
Belépési díj hűségidő nélkül (Ft)	25 000	35 000

Kivezetésre került csomagjaink leírása:

Díjcsomag neve	DocNET 2G Mini	DocNET 5G Mini
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,5	3
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,36	0,36
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,5	1
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,5	1
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,5	1
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,125	0,187
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,125	0,187
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,125	0,187
Csomagba foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	KORLÁTLAN	KORLÁTLAN
Túlforgalmazás kezelése	---	---
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	VAN	VAN
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)		
Web-böngészés	Igénybe vehető	Igénybe vehető
VoIP	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Chat alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Közösségi oldalak	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Online TV	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Egyéb	---	---

4. sz. melléklet.

Szolgáltató által felszámított egyéb díjak

Egyéb díjak:

Megnevezés	Ár
Belépési díj	5000,-Ft
Szerződésmódosítás, tulajdonos váltással (új tulajdonos által fizetendő)	1500,-Ft
Hozzáférés áthelyezés új címre - műszaki megvalósíthatóság esetén	6000,-Ft
Felszólító levél- különjárási díj	508,-Ft
Kártérítés 5 G berendezés után	35000,-Ft
Kártérítés 2 G berendezés után	25000,-Ft
Szerződésmódosítás	díjmentes
Szabálytalan vételezés felderítési, elhárítási díj (vétkes részére)	20000,-Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége egyéni előfizetőnél	8000 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége közületi előfizetőnél	10000 Ft
Ki- és visszakapcsolási díj - előfizető kérésére történő szüneteltetésnél	Díjmentes
Ki- és visszakapcsolási díj - díjhátralékos előfizető esetében	5000 Ft
Kiszállási díj, nem hibaelhárításkor - előfizető kérésére	3000 Ft
Előfizetői csomag módosítás díja	Díjmentes

4.1. Belépési díj

Az internet szolgáltatás, biztosítása érdekében belépési díjat fizet a szolgáltatónak. A belépési díj egy előfizetői hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, olyan módon, hogy a szükséges kábeleket az előfizető által ingatlanában a falon kívül vezeti.

4.2 Eseti díjak

4.2.1. Áthelyezés díja

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a szolgáltató szolgáltatása elérhető, a szolgáltató az előfizetőt az új szolgáltatási-hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. Az áthelyezés feltétele, hogy az új címen üzembe helyezhető hozzáférési pont álljon rendelkezésre. Amennyiben az új címen nincs kiépített előfizetői hozzáférési pont, az esetben a belépés szabályait kell alkalmazni.

4.2.2. Átírás díja

A szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri adminisztrációs díjat számít fel. Az átírás díját az új előfizetőnek kell megfizetni.

4.2.3. Kiszállási díj

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére, az előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel. Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizetői végberendezést az előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza.

4.2.4. Felszólító levél

A szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén az előfizetőnek fizetési felszólítást küld, s minden fizetési felszólító kapcsán adminisztrációs díjat számít fel az előfizetőnek, amelyet előfizetői egyenlegénél a tartozások között jegyez fel és érvényesít. A díjszámlázás helyességének ellenőrzésére számlamásolatot készít, amely díjmentes.

4.2.5. Szolgáltatás szünetelésének díjai

Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, az előfizető rendelkezésre állási díj fizetésére kötelezett.

4.2.6. Korlátozás megszüntetésért fizetendő díj

Amennyiben az előfizető szerződésszegése miatt a szolgáltató az ÁSZF 14.6.2. pontja szerint korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében egy naptári éven belül másodszori korlátozás után az előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

4.2.7. Rádiós vevőberendezés és tartozékainak kártérítése

A szolgáltató az internetszolgáltatáshoz egy tulajdonát képező eszközt, és tartozékait (tápegység hálózati kábellel, Ethernet kábel, tetőtartó konzol) biztosít a szolgáltatási helyen az előfizetőnek. Amennyiben az előfizető az eszközöket és tartozékait nem vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, kártérítést köteles fizetni.

4.2.8. Az előfizető által fizetendő kötbér

Ha az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, a kedvezmény visszafizetése mellett az előfizető kötbér fizetésére is köteles a szerződés megszűntekor.

4.2.9. Követeléskezelés díja

Ha az előfizető az előfizetési díjak megfizetésével késedelembe esik és Szolgáltató felszólítására a hátralékot nem egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult a hátralék behajtására követeléskezelőnek megbízást adni. A követeléskezelő megbízási díja az előfizetői díjhátralék kamattal növelt összegének 20%-a + Áfa. A díjat a követelés részbeni vagy teljes térülése esetén Szolgáltató utólag számlázza.

5. sz. melléklet.

Egyéb szolgáltatások

5.1 Bérelt vonali Internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali Internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a DocNET Internet (továbbiakban: Szolgáltató) az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (MATÁV Rt. vagy más Szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az Előfizető/használó biztosítja.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselte bérelt vonal, ATM, FR, mikrohullámú összeköttetés).

A szolgáltatás igénybevétele és a szolgáltatás díja csak egyedi felmérés és egyedi megállapodás alapján történhet.

A szolgáltatás ára a szolgáltató telephelyétől való távolság és az igényelt sávszélesség határozza meg mely minden esetben egyedi megállapodás függvénye.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges felhasználói programokat.

Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott INTERFÉSZ-SZEL történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

Rendelkezésre állás:

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 98.5% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott

hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98.5 %-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást, azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg.

Egyedi feltételek:

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

6. sz. melléklet.

Egyedi előfizetői szerződés



Egyedi előfizetői szerződés

Szerződés száma:

Előfizető azonosítója:

Ügyfélkapu hozzáférés:

Elérhetőség: <http://ugyfelkapu.docnet.hu>

Egyedi előfizetői szerződés

Előfizető és Szolgáltató az alábbi adatok alapján és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglalt tartalommal kötik meg a szolgáltatási szerződést.

1. Szolgáltató adatai:

Szolgáltató neve: Csökmei és Társa Kereskedelmi és Szolgáltató Bt. (DocNET Internet)	Szolgáltató székhelye: 5742 Elek, Gerolzhofen negyed 15.
Ügyfélszolgálat elérhetősége és Nyitva tartása: Elek, Gerolzhofen negyed 15. H-SZ-P 12-18-ig.; K-CS 10-14-ig	Hibabejelentő szolgálat elérhetősége: 66/240-011, 21/2024215 (Vezetékes telefonról hely hívás díjáért hívható) Mobil : 30/874-2395, 20/255-6685, 70/2069093. Nyitvatartási időben! Szolgáltató internetes honlapja: http://www.docnet.hu

2. Az előfizető adatai:

(Kiskorú, v. korlátozottan cselekvőképes előfizetőnél a törvényes képviselő adatai is)

Név (lánykori név)	
Születési hely, idő/Cégszám	
Anyja neve/Képviselő neve	

Lakóhely, tartózkodási hely/Székhely	
Azonosító okmány típus, szám/Adószám	
Számlázási cím	
Telefonszám:	
Bankszámlaszám	
Előfizető jellege	egyéni <input type="radio"/> közületi <input type="radio"/>
Igénybevétel jogcíme	tulajdonos <input type="radio"/> bérlő <input type="radio"/> albérlő <input type="radio"/> hozzátartozó <input type="radio"/>

3. Szolgáltatás tárgya: Internet hozzáférési ellátási szolgáltatás (SZJ 64.20.18.0)

Csomag megjelölése: _____

4. Szolgáltatás helye: _____

Előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye: _____

Csatlakozás kiépítésének határideje: _____

5. Díjak: szerződéskötéskor

Előfizetési díj / hóFt + ÁFA=.....Ft
Belépési díj (egyszeri) Ft + ÁFA=.....Ft
Óvadék Ft + ÁFA= Ft
Egyéb: Ft + ÁFA=Ft

Díjfizetés módja:	Előfizetési díjfizetés ütemezése:	
	havi (tárgyhó 20-ig)	
Csekk OC31	negyedéves előre (középső hónap végéig)	
ügyfélszolgálatánál pénztári befizetés	féléves előre (3. hónap végéig)	
banki átutalás	éves előre (3. hónap végéig)	

6. Szolgáltatás kezdő időpontja: _____

Szolgáltatás időtartama: határozatlan

határozott: _____-ig

7. Egyéb (pl. akciós) feltételek: _____ hónap hűségnyilatkozat. Lejárat : _____

Felszerelt eszközök: _____

8. A szerződés megszüntetésének feltételei (Kivonat az ÁSZF-ből)

AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

8.1. ÁSZF 11.3. - A szerződés megszűnésekor irányadó közös rendelkezések

11.3.1. A szolgáltató a szerződés megszűnése esetén arra az időre fizet vissza előfizetési díjat, mely időtartamra a szolgáltatást az előfizető már kifizette, és díjbeszámításra a szolgáltatónak jogalapja nincs.

11.3.2. Az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatási szerződés megszűnéséig felmerülő valamennyi díjat, vagy annak meghatározott hányadát, azaz a szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő, a felmondást megelőzően, illetve a felmondási időben esedékessé vált esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

11.3.3. A szolgáltató a szerződés megszűnése esetén az egyszeri (pl. bekapcsolási, létesítési) díjakat, továbbá a berendezés-használati díjakat nem fizeti vissza, illetőleg a szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizető számára értékesített berendezéseket nem köteles visszavásárolni.

11.3.4. A szerződés megszűnése esetén, a megszűnés napján az előfizető – illetőleg az a személy, aki a polgári jog általános szabályai szerint az előfizető birtokjogviszonyát folytatni jogosult, avagy az előfizető kötelezettségeiért helytállással tartozik – a birtokában lévő, a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket köteles haladéktalanul kiadni, kivéve, ha e berendezések bármelyike a felek külön megállapodása alapján az előfizető tulajdonát képezi. Ennek elmulasztásáért a kötelezett a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felel akkor is, ha az előfizetői jogviszonyban félként nem nevesített.

11.3.5. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező a szolgáltató birtokába bocsátani (visszaadni). E kötelezettség elmulasztása vagy 30 napot meghaladó késedelme esetén a szolgáltató jogosult úgy tekinteni, hogy a berendezés megsemmisült vagy elveszett.

11.4. Az előfizetői szerződés megszüntetése, felmondás

11.4.1. Az előfizetői szerződés felmondása az előfizető részéről

11.4.1.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető indoklás nélkül 15 napos felmondási idővel bármikor írásban rendes felmondással felmondhatja. A felmondást az ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni. Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a szolgáltatót tájékoztatnia kell. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az 500 Ft-nál kisebb tartozást az előfizetőnek nem kell megfizetnie. Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybevételeivel való felhagyás nem jelenti az előfizetői szerződés felmondását és így nem érinti az előfizető díjfizetési kötelezettségét.

11.4.1.2. 15 napos határidejű felmondási jog illeti meg az előfizetőt, ha a szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti egyoldalú szerződésmódosítási jogával él, és e módosítást az előfizető nem fogadja el, továbbá ha Szolgáltató a bejelentett és Szolgáltató érdekkörében keletkezett hibát 30 napon túl nem tudja elhárítani.

11.4.1.3. Az előfizető felmondása minden olyan módon érvényes és hatályos, amely módon az előfizetői szerződés a 2.1. pont szerint megköthető.

11.4.1.4. Az előfizetői szerződés előfizető általi rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Bármely előfizetői jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

11.4.1.5. 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 megküldésétől számított tizenötödik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

11.5. Az előfizetői szerződés felmondása a szolgáltató részéről

11.5.1. Rendes felmondás

A szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést 60 napra jogosult bármikor felmondani. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik. A szolgáltató a felmondást köteles indokolni.

11.5.2. Rendkívüli felmondás

11.5.3. A szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja, és az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást a felmondás közlését követő 15. naptári napon megszüntetheti, ha az előfizető:

11.5.3.1. a szolgáltatáshoz használt berendezést, a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a szolgáltatáshoz használt berendezések szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza,

11.5.3.2. akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

11.5.3.3. a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

11.5.3.4. a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

11.5.4. A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja, és az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást a felmondás közlését követő 30. naptári napon megszüntetheti a díjfizetés elmulasztása esetében:

11.5.4.1. amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, feltéve, hogy a díjtartozás összege meghaladja az előfizető negyedéves átlagban számított egyhavi szolgáltatási díját, de legalább 3.000 Ft összeget.

11.5.4.2. A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

11.5.5. Az Általános Szerződési Feltételek Különös része az egyes szolgáltatásfajtákra nézve további felmondási okokat határozhat meg.

11.5.6. A szolgáltató felmondásának közös szabályai

11.5.6.1. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni.

11.5.7. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszüntetését az előfizető köteles haladéktalanul a szolgáltatónak írásban bejelenteni.

11.5.8. A szolgáltató általi rendkívüli felmondásnak tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát,

b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és

c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő tartama alatt az előfizető a szerződésszegést megszünteti, úgy a felmondás hatálytalan és a szerződés nem szűnik meg.

11.5.9. A szolgáltató felmondása akkor hatályos, ha azt a címzett kézhez veszi. Ha a címzett az adatközlés elmulasztása miatt az előfizetői szerződésben közölt címen nem elérhető (ismeretlen), vagy ha a címzett részére kiküldött küldemény átvételét megtagadja, avagy a küldemény „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a szolgáltatóhoz, a küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni.

11. A szolgáltatásra vonatkozó hibabejelentések a hibabejelentő szolgálatnál telefonon és az ügyfélszolgálatnál tehető telefonon, személyesen vagy írásban a jelen egyedi előfizetői szerződés 1./ pontjában megjelölt elérhetőségeken. A számlapanaszok bejelentése a jelen egyedi előfizetői szerződés 1./ pontjában megjelölt ügyfélszolgálaton tehető személyesen vagy írásban.

A hibabejelentések elintézési rendjét az ÁSZF 6. pontja, a számlapanaszok elintézési rendjét az ÁSZF 6. pontja, a karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó információkat az ÁSZF 7. pontja tartalmazza.

12. A szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetén (Kivonat az ÁSZF-ből)

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

8.1.1. Az előfizetői szerződés, ha a felek kifejezetten másként nem rendelkeznek, határozatlan időre jön létre. Ha a felek a szerződés tartamáról bármely okból nem rendelkeztek, azt úgy kell tekinteni, hogy a szerződés határozatlan tartamú.

8.1.2. A határozott idejű szerződés tartama legfeljebb 24 hónap. Szolgáltató az előfizetőnek köteles 12 havi határozott szerződési időszakot is felajánlani.

8.1.3. A felek kifejezett erre irányuló megállapodásuk esetén az előfizetői szerződést határozott időre is létrehozhatják. A határozott időtartamot hónapokban kell megállapítani. A hónapokban meghatározott határozott időtartam azon a naptári napon – 24.00 órakor – jár le, amely számozásánál fogva megfelel a szerződéskötés dátumának napjával. A határozott időtartam lejártát az írásbeli egyedi előfizetői szerződés kifejezetten megjelöli.

8.1.4. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően legfeljebb 60, de legalább 30 nappal, a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. Ha felek a határozott időtartamú egyedi előfizetői szerződésben megállapodtak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, úgy ez esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően – bármely fél kezdeményezésére - szerződésmódosítással is dönthetnek.

8.1.5. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a jelen ÁSZF általános szabályait kell alkalmazni. A határozott idejű szerződést előfizető az általános szabály szerint felmondhatja, ha a határozott időtartam alatt a szolgáltató – a határozott idejű szerződésre tekintettel az előfizetőnek biztosított kedvezményeket is érintő – egyoldalú szerződésmódosítást hajtott végre, avagy, ha a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

8.1.6. A határozott idejű szerződést felek rendes felmondással nem szüntethetik meg.

8.1.7. A legrövidebb szerződési időszak 6 hónap.

8.1.8. A határozott idejű szerződés tartama az előfizető által kért szolgáltatás szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

8.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

8.2.1. A szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

9.2.1.1. 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 szerződéses feltételek lényeges módosítását;

9.2.1.2. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy 9.2.1.3. körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.

9.2.1.4. a változást a szolgáltató személyében való változás indokolja

9.2.1.5. az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg

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

8.2.3. A szolgáltató az egyoldalú módosításról köteles az előfizetőket a módosítás hatályba lépése előtt 30 nappal értesíteni. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 15 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

8.2.4. Amennyiben az ÁSZF-módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel azonban az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben sem akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető emiatt felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató nem követelheti a felmondás miatt külön díjat, vagy az előfizetőtől 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.

8.2.5. A 8.2.1.1. pont hatálya alá tartozó egyoldalú módosítás feltételei és esetkörei:

8.2.5.1. A szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételek függelékében szereplő díjtételeket megváltoztatni, és erről köteles az előfizetőket a módosítás hatályba lépése előtt legkésőbb 30 nappal értesíteni.

8.2.5.2. A szolgáltató annak érdekében, hogy a szolgáltatások jellemzőit és szolgáltatáscsomagok választékát az előfizetői igényeknek megfelelően tudja kialakítani, a szolgáltatások jellemzőinek, csomagok összetételének módosítását megelőzően felméri az előfizetői igényeket, valamint figyelembe veszi a rendelkezésre álló műszaki kapacitásokat és mindezek együttes gazdasági hatásait. 8.2.5.3. A Szolgáltató jogosult termékstruktúrájának egyoldalú módosítására, új termékek bevezetésére, vagy meglévő termékek szolgáltatásának megszüntetésére. Termék kivezetése esetén – ha szolgáltató és az előfizető másként nem állapodnak meg és az előfizető a felmondás jogával nem élt – az előfizető számára nyújtott és a szolgáltató által kivezetendő terméket az ahhoz a rendszeres előfizetési díjában, hozzáférési feltételeiben, minőségi célértékeiben legközelebb álló más termék szolgáltatásával jogosult helyettesíteni.

8.2.5.4. A 8.2.1.1. pont hatálya alá nem tartozó szerződésmódosítások eseteiben az egyoldalú szerződésmódosításról az előfizetőket a 2003. évi C. v. 132. § (4) bekezdése és a jelen ÁSZF 6.1.4. pontja és a 2003. évi C. tv. 144. § (3) és (4) bek. a-b-c pontja szerint az érintett előfizetőket közvetlenül értesíti. A 8.2.1.1. pont hatálya alá tartozó de az előfizetési díjat is érintő módosításokról az előfizetőt ugyancsak a fentiek szerint közvetlenül kell értesíteni.

8.2.5.5. Az értesítésnek tartalmazni kell:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett Általános Szerződési Feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

8.2.6. A szolgáltató személyében bekövetkező változás

8.2.6.1. A szolgáltató személye megváltozik, ha a Szolgáltató a Ptk. és a 2013. évi CLXXVI. szerint átalakul, vagy ha a szolgáltatást az adott hálózati vételkörzetben megszünteti és helyébe más szolgáltató lép.

8.2.6.2. A Ptk. szerinti átalakulás esetén az átalakulás formája és tartalma szerint az új szolgáltató az előfizetői szerződésekben is jogutód. A jogutódlásról ez esetben az előfizetőt értesíteni kell, de ez a tény a feltételek módosulást nem eredményezheti, és az előfizető felmondási joga nem nyílik meg.

8.2.6.3. A szolgáltatás megszüntetése és a szolgáltatásba más szolgáltató belépése esetén Szolgáltató az érintett előfizetőt a tevékenység megszüntetéséről értesíti és az előfizetői szerződést egyoldalúan módosíthatja. E módosítás kiterjedhet az adott vételkörzetben nyújtott szolgáltatások fajtáira (termékekre), a szolgáltatások díjára, a szolgáltatások tartalmára. Az értesítésben a módosítás indokát meg kell adni, és utalni kell a szolgáltató körülményeiben beállott lényeges változásra.

8.2.6.4. Egyebekben pedig az új szolgáltató is megfelel a 2003. évi C. tv. 133.§ (2) bekezdésében foglalt feltételeknek.

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

8.3.1. Változás az előfizető személyében

8.3.1.1. Az előfizető személyében történő változás esetében a szolgáltató átírja az előfizetői szerződést az előfizető írásbeli vagy telefonos kérése alapján, szerződésmódosítási díj megfizetése ellenében. A szolgáltató köteles az átírást az erre irányuló kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a díjszabásban rögzített átírási díj egyharmada. A szolgáltató a kötbért az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá, kivéve, ha az előfizető a kötbér pénzbeli kifizetését kifejezetten kéri. Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

8.3.1.2. Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk és azt igazolni. Az átírási kérelemben fel kell tüntetni:

- a) az előfizetői hozzáférési pont adatait (hívószám, létesítési hely postai címe),
- b) az átadó és az átvállaló előfizető adatait,
- c) az átvállaló előfizetői kategóriáját (egyéni, vagy üzleti),
- d) az átírás igényelt időpontját (visszamenőlegesen nem lehet az előfizetői szerződést átírni, és csak 60 napon belüli időpontot lehet megjelölni),
- e) az átadó és az átvevő előfizető kifejezett elfogadó nyilatkozatát.

8.3.2. Ha az átírással érintett előfizetői hozzáférési ponton díjtartozás mutatkozik, a szolgáltató az átírás teljesítését a díjtartozás rendezéséhez köti, és csak a díjtartozás megfizetését követően teljesíti az átírást.

8.3.3. Ezeket a 8.3.1. pontban meghatározott rendelkezéseket kell alkalmazni abban az esetben is, ha az előfizető személyében a polgári jog szabályai szerinti általános jogutódlás történik.

8.3.4. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ajánlattétel során tett előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozatát módosíthatja. Ebben az esetben az előfizető személye változik, ezért a jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazandók.

8.3.5. Amennyiben az üzleti előfizetőnek a PTK (2013. évi V. tv. vagy a 2013. évi CLXXVI tv.) szerint vett átalakulása miatt válik szükségessé az előfizetői szerződés átírása, az előfizető az átírás díját akkor is köteles megfizetni.

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

8.3.7. Az előfizető személyében történő változás a szerződési feltételek más módosítását önmagában nem eredményezi és a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására nem ad alapot.

8.3.8. Változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

8.3.8.1. Az előfizető köteles az előfizetői szerződés adataiban történt változást írásban bejelenteni a szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül. A szolgáltató szükség szerint kérheti az adatváltozás igazolását.

8.3.8.2. A szolgáltató az előfizetők előfizetői alapadatait (név, cím, hívószám) kérésüknek és hozzájárulásuknak megfelelően kezeli. Az előfizető módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát. Ha az előfizető korábban hozzájárult alapadatai közzétételéhez, de ezt a hozzájárulását visszavonja, a szolgáltató vállalja, hogy nem ad felvilágosítást az előfizető adatairól harmadik személynek.

8.3.9. Előfizetői hozzáférési pont áthelyezése

8.3.9.1. Az előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). A szolgáltató az áthelyezési igényt csak olyan földrajzi területeken teljesíti, ahol az előfizetői hozzáférési pont létesítésére képes (1. sz. melléklet). Ha az áthelyezési igény ezen körülmény hiányában nem teljesíthető, az előfizetői szerződés megszűnik.

8.3.9.2. Amennyiben a szolgáltató az áthelyezési igénynek műszaki lehetőség hiányában 30 napon belül nem tud eleget tenni, köteles a teljesítés lehetséges időpontjáról év, negyedév

megjelöléssel az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül tájékoztatást adni. Az előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. A szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a szolgáltatónak. Ha az előfizetői jogviszony ilyen megszüntetését követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

8.3.9.3. Az áthelyezést az előfizető személyesen az ügyfélszolgálaton, telefonon és írásban igényelheti. Amennyiben a szolgáltató az áthelyezési kérést 30 napon belül teljesíteni tudja, a szolgáltató a szerződés módosítását 15 napon belül írásban visszaigazolja az előfizetőnek, és a szerződésmódosítás az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időpontjában lép hatályba. Az áthelyezés teljesítéséért az előfizető a díjszabásban rögzített áthelyezési díjakat köteles megfizetni. Az áthelyezési igényt a szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, mindaddig, amíg az előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

8.3.9.4. Ha a szerződésmódosítást az előfizető kezdeményezte, az előfizetői szerződés létrejöttére és hatályosságára vonatkozó szabályokat azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a szerződéstől és/vagy a szerződésmódosítástól való elállás joga a 9.2. pont szerint az előfizetőt nem illeti meg.

8.3.10. A szolgáltatás módosulása hatósági határozat alapján

8.3.10.1. Nem minősül az előfizetői szerződés módosításának, ha Szolgáltató valamely szolgáltatás egészének, internetes cím, honlap elérhetőségét köteles felfüggeszteni, vagy megszüntetni. Ugyancsak nem minősül szerződésmódosításnak, ha valamely médiaszolgáltatás műsorszámaira nézve a médiaszolgáltató kifejezett nyilatkozata, vagy hatósági állásfoglalás kimondja, hogy az a 2010. évi CLXXXV. Tv. 9. §-a szerint nem tehető közzé. Ilyen esetekben a szerződés felmondására vonatkozó szabályokat nem lehet alkalmazni, az előfizető értesítésére a 8.3.6.2. pontban foglaltakat kell alkalmazni, a szolgáltató felelősségére ilyen esetekben a 8.3.6.3. pont irányadó. Ez esetben a szolgáltató szerződésszegésére vonatkozó szabályok sem alkalmazhatók.

8.3.10.2. Szolgáltató a 2010. évi CLXXXV. Tv. alkalmazása során a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság által hozott határozat alapján kötelezhető internetes honlap (IP cím) elérhetőségének felfüggesztésére, megszüntetésére. Amennyiben Szolgáltató ilyen határozatot vesz kézhez, a határozatban foglaltakat az annak végrehajtásához műszaki szempontból szükséges ésszerű határidőn belül, késedelem nélkül teljesíti. Az internetes honlap (IP cím) elérhetőségének felfüggesztéséről szóló hatósági határozat végrehajtásáról Szolgáltató akként intézkedik, hogy az adott honlapra (IP címre) kereső jelet saját szerverére irányítja, ahol a kereső előfizető a hatósági határozat szövegét és a Szolgáltató közleményét érheti el.

8.3.10.3. Szolgáltató nem felel azért, hogy ha a fenti 8.3.6.1. pontban foglalt intézkedései ellenére az előfizető a Szolgáltató által alkalmazott elsődleges műszaki megoldások mellett más módon az internetes honlapot (IP cím) eléri, függetlenül attól, hogy az előfizető az eléréshez használja-e a Szolgáltató rendelkezése alatt álló hírközlési hálózatot, és nem felel ilyen esetekben a jelbiztonságért és jelminőségért sem.

8.3.10.4. A 8.3.6.1. pontban foglalt kötelező intézkedés végrehajtása az előfizetői szerződés egyéb rendelkezéseit, feltételeit (díjak, hozzáférési feltételek, minőségi paraméterek stb.) nem érinti.

8.3.10.5. A 8.3.6. pontba sorolt változásokról a Szolgáltató a honlapon és a személyes és telefonos ügyfélszolgálaton ad tájékoztatást.

8.4. Kétoldalú szerződésmódosítás

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

8.4.2. 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. 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. **8.4.3.** 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. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

8.4.4. A szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a szolgáltató az előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal keresi meg, 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.

8.4.5. A kétoldalú szerződésmódosítás alakjára és tartalmára nézve a jelen ÁSZF 2.1.-2.2-2.3 és 2.4 fejezeteiben meghatározottak irányadók.

8.4.6. A kétoldalú szerződésmódosítás az egyedi előfizetői szerződés bármely elemére kiterjedhet, így különösen a szolgáltatás tartamára, a terméksomagokra, termékekre, a fizetési feltételekre, díjakra (stb.) feltéve, hogy a módosítás nem áll ellentétben a jelen ÁSZF, vagy a jogszabályok rendelkezéseivel.

12. 1. Változás az Előfizető adataiban

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

12. 2. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF 1. sz. mellékleteiben található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt

13. Az előfizető jogosult jogvita esetén a vitát hatóság elő terjeszteni. A hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését és elérhetőségét az ÁSZF 1.5. pontjai és az ÁSZF kivonat melléklete tartalmazza.

14. Az ÁSZF a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint internetes honlapján érhető el.

15. Az Előfizető nyilatkozatai

a) A jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra és a velem egy háztartásban lakókra nézve kötelezően tudomásul veszem.

b) Kijelentem, hogy a jelen Szerződés megkötésekor az alábbi előfizetői kategóriába tartozom:

[] egyéni előfizető [] közületi előfizető

c) Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei (különösen a Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata) megtekinthető az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében, továbbá a Szolgáltató internetes honlapján.

d) Kijelentem, hogy az egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az ÁSZF kivonatát átvettem.

e) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatás összetételét) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezem abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, továbbá ha díjmódosítás esetén a módosított díjat befizetem, az a módosított feltételek elfogadásának minősüljön.

f) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételei (különösen a harmadik személy részére történő jogosulatlan szolgáltatásatengedés, illetve jogellenes vételezés esetén a Szolgáltatót megillető kötbér) a szerződésre irányadó lényeges rendelkezéstől jelentősen eltérnek.

g) Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek mellékleteként kiadott Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata szerint jár el.

h) Személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő felhasználásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen nem

i) Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő kiadásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen nem

Kelt _____

szolgáltató

előfizető

Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata: (ha nem azonos az Előfizetővel)

Hozzájárulok, hogy az Előfizető a fent megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon ezen előfizetői szerződést a fenti feltételekkel megkösse.

Kelt:

az ingatlan tulajdonosa

7. sz. melléklet.

Üzleti szolgáltatások

A mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

Díjsomag neve	DocNET 2G Haladó	DocNET 2G Maxi	DocNET 5G Haladó	DocNET 5G Maxi
Díjsomag havidíja (Ft/hó)	4 080	5 100	5 080	6 200
Belépési díj 2év hűségidő esetén (Ft)	5 000	5 000	5 000	5 000
Belépési díj 1év hűségidő esetén (Ft)	15 000	15 000	25 000	25 000
Belépési díj hűségidő nélkül (Ft)	25 000	25 000	35 000	35 000

A szolgáltatások leírása:

Díjsomag neve	DocNET 2G Haladó	DocNET 2G Maxi	DocNET 5G Haladó	DocNET 5G Maxi
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	2	2,5	5	6
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,5	0,5	0,5	0,5
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1	1,5	2	3
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1	1,5	2	3
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1	1,5	2	3
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Csomagba foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	KORLÁTLAN	KORLÁTLAN	KORLÁTLAN	KORLÁTLAN

Túlforgalmazás kezelése	---	---	---	---
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	VAN	VAN	VAN	VAN
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)				
Web-böngészés	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
VoIP	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Chat alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Közösségi oldalak	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Online TV	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Egyéb	---	---	---	---

Kivezetésre került csomagjaink:

Díjcsomag neve	DocNET 2G Mini	DocNET 5G Mini
Díjcsomag havidíja (Ft/hó)	3 050	3 050
Belépési díj 2év hűségidő esetén (Ft)	5 000	5 000
Belépési díj 1év hűségidő esetén (Ft)	15 000	25 000
Belépési díj hűségidő nélkül (Ft)	25 000	35 000

Kivezetésre került csomagjaink leírása:

Díjcsomag neve	DocNET 2G Mini	DocNET 5G Mini
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,5	5
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,36	0,36
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,5	1
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,5	1
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,5	1
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,125	0,187
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,125	0,187
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,125	0,187
Csomagba foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	KORLÁTLAN	KORLÁTLAN
Túlforgalmazás kezelése	---	---
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	VAN	VAN
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)		
Web-böngészés	Igénybe vehető	Igénybe vehető
VoIP	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Chat alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető

Közösségi oldalak	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Online TV	Igénybe vehető	Igénybe vehető
Egyéb	---	---

8. sz. melléklet.

Előfizetői nyilatkozat feltételes kedvezmény igénybevételéhez

Szolgáltató neve: Csökmei és Társa Bt.

Székhelye: 5742, Elek, Gerolzhofen negyed 15.

Alulírott _____

Azonosító: _____

Telefon: _____

Állandó lakcím: _____

mint a Csökmei és Társa Bt.. szolgáltatásának előfizetője tudomásul veszem, hogy a szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény felhasználásával veszem igénybe.

Az Előfizető a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vesz igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött. Az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti, amennyiben az előfizetői szerződést ezen időszak alatt rendes felmondással megszünteti, illetve az ÁSZF-ben meghatározott szerződésszegés, szerződésmódosítás vagy szünetelés esetén.

Az előfizető a(z) akció keretében a csomag igénybevételéért 20__ év __hónap __napig, bruttó _____ Ft/hó kedvezményes díjat fizet.

Amennyiben a meghatározott szolgáltatási szerződés a fenti okok miatt a vállalt 12/24 hónap lejárta előtt megszűnik, az Előfizető az igénybe vett kedvezményt elveszíti, és vállalja, hogy a szerződés hatályosulásától a felmondás időpontjáig terjedő időszakra a szolgáltató hatályos ÁSZF-je szerinti nem kedvezményes díjak és a befizetett díjak különbözetét, továbbá 15.000 Ft kötbért a felmondással egy időben megfizet.

A feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles – a kiállított számla alapján, az ott meghatározott fizetési határidőn belül – a kedvezmények az egyedi szerződésben

megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a szolgáltató részére megfizetni.

Az előfizető hozzájárul, hogy a kedvezmény elvesztése esetén behajtási eljárás során ezen nyilatkozat a tartozás elismerésének minősüljön.

Jelen nyilatkozat az előfizetői szolgáltatási szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

Dátum:

előfizető

szolgáltató

9. sz. melléklet.

Az Internet szolgáltatás minőségi mutatói

4.1 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és a teljesülésük mérésének módszere.

4.1.1 A szolgáltatás rendelkezésre állása.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 4.1.2-5. sz. pontok szerint. A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem.

A rendelkezésre állási célérték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott hónapban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. Egy adott szolgáltatás rendelkezésre állása a hónapban hibásan teljesített összesített időnek az adott hónapra számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- ⊙ az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- ⊙ VIS MAIOR miatt történt (jelen ÁSZF 13. 4. pontja szerint),
- ⊙ a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tűzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- ⊙ a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,

- ⊗ az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- ⊗ az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

4.1.4 Bérelt vonali hozzáférés minőségi mutatói:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje ¹		7 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		24 [óra]	48 [óra]
A szolgáltatás rendelkezésre állása		99,5 [%]	98,5 [%]
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	3000 [perc]	6000 [perc]
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	3000 [perc]	6000 [perc]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		1024/192[kbit/s]/[kbit/s]	1024/192[kbit/s]/[kbit/s]
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként ²		Legfeljebb 10 ⁻⁴	Legfeljebb 10 ⁻⁴

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

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,

¹ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 2. §-a alapján a minimálérték nem haladhatja meg a 30 napot.

² Ha nem értelmezett a mutató, értékének 0 adandó.

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

A mért jellemzők:

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

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

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

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

Értelmező kiegészítések:

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

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

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

Kizárt esetek:

- 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,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: 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.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

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

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. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek:

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

A mért jellemzők: Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

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

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató (RA) származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = \left(1 - \frac{SZKT}{SZT} \cdot 100 \right)$$

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

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

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

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

Ide tartozik:

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

Nem tartozik ide:

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

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően: Az előfizetők legalább 10 %-t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség: Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. [kbit/s / kbit/s]

Értelmező kiegészítések:

Az értékpár a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kerülnek elvégzésre. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protokolloknak (http, mail, stb.). A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálati szerverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

A mért jellemzők:

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

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

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt teszrendszer.

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért érték figyelembe vételre kerül.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

Bithiba arány hozzáférési vonalanként: A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

Értelmező kiegészítések:

Hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni.

IP csomag-kapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott. A hibásan érkezett csomagok, és azok újraküldése miatt az átvitel látszólagos (szubjektív) sebessége csökken.

A mért jellemzők:

Bithibák száma: a hibásan átvitt bitek darabszáma /db/

Összes átvitt bitek száma: az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszáma /db/

Az alapadatok forrása:

A tesztrendszer által rögzített adatok.

Minőségi mutató származtatása:

A bithibák száma osztva az adott időintervallumban átvitt összes bitek számával. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje: Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napon [nap]

Értelmező kiegészítések:

A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A mért jellemzők:

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

4.1.4 Mikrohullámú Internet hozzáférés minőségi mutatói:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje ³		7 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		24 [óra]	48 [óra]
A szolgáltatás rendelkezésre állása		85 [%]	85 [%]
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	3000 [perc]	78840 [perc]
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	3000 [perc]	78840 [perc]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség Alap csomag		768/64 [kbit/s]/[kbit/s]	768/64 [kbit/s]/[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség Alap+ csomag		1024/64 [kbit/s]/[kbit/s]	1024/64 [kbit/s]/[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség Üzleti csomag		768/64 [kbit/s]/[kbit/s]	1024/64 [kbit/s]/[kbit/s]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség Üzleti+ csomag		1500/128 [kbit/s]/[kbit/s]	1500/128 [kbit/s]/[kbit/s]
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként ⁴		Legfeljebb 10 ⁻⁴	Legfeljebb 10 ⁻⁴

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

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,

³ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 2. §-a alapján a minimálérték nem haladhatja meg a 30 napot.

⁴ Ha nem értelmezett a mutató, értékének 0 adandó.

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

A mért jellemzők:

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

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

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

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

Értelmező kiegészítések:

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

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

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

Kizárt esetek:

- 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,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: 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.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

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

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. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek:

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

A mért jellemzők: Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

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

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató (RA) származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA = \left(1 - \frac{SZKT}{SZT} \right) \cdot 100$$

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

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

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

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

Ide tartozik:

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

Nem tartozik ide:

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

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően: Az előfizetők legalább 10 %-t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség: Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. [kbit/s / kbit/s]

Értelmező kiegészítések:

Az értékpár a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kerülnek elvégzésre. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protokolloknak (http, mail, stb.). A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálati szerverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

A mért jellemzők:

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

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

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer.

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért érték figyelembe vételre kerül.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

Bithiba arány hozzáférési vonalanként: A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

Értelmező kiegészítések:

Hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni.

IP csomag-kapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott. A hibásan érkezett csomagok, és azok újraküldése miatt az átvitel látszólagos (szubjektív) sebessége csökken.

A mért jellemzők:

Bithibák száma: a hibásan átvitt bitek darabszáma /db/

Összes átvitt bitek száma: az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszáma /db/

Az alapadatok forrása:

A tesztrendszer által rögzített adatok.

Minőségi mutató származtatása:

A bithibák száma osztva az adott időintervallumban átvitt összes bitek számával. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje: Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A mért jellemzők:

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

10. sz. melléklet.

Adatkezelési szabályzat

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG:

10.1 Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A Csökmei és Társa Bt. Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A Szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

10.1.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban EHT.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. Törvény, (a továbbiakban DM. Törvény);
- 2011. évi CXII. törvény - az információs önrendelkezési jogról és az információ-szabadságról (Infotv.);
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) – a természetes

személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR);

☉ Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);

☉ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;

☉ Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) korm. rendelet.

10.1.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz;

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz;

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtja;

adattfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

Közvetlen üzletszerzés: azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

10.1.3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3/a. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adattfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adattfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található Előfizető hozzájárulása típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely,	EHT. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett

tartózkodási hely, székhely)		szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	EHT. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	EHT. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett

		szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám	EHT. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló

		együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	EHT. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság védelme, a közvédelem, a bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó

		hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Az Előfizető aláírása	Az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig
az Internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	EHT. 157. § (2) bekezdés c) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer

		jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	EHT. 157. § (2) bekezdés d) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevetett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig

<p>a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók</p>	<p>EHT. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig (a Szolgáltató az adatot az elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles) illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelem, a közvédelem bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok</p>	<p>EHT. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés</p>

		<p>érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma</p>	<p>EHT. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer</p>

		<p>jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei</p>	<p>EHT. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevetett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelem, a közvédelem bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>

Előfizető hozzájárulása szerinti szerményes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	EHT. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

* Az előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

** az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást

*** Az EHT 157.§. (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

10.1.4. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

1. A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.

2. A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a www.docnet.hu internetes cím alatt érhető el.

3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

4. A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.

5. Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

10.1.5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 7. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.

2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: előfizetői szerződések) eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

4. A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

5. Az előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

6. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat kérésre elérheti.

Adatbiztonság

8. Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az

adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. NEED TO KNOW elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szerződésmódosítás

9. A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak azonosítás után jogosult végrehajtani.

10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 7. 2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

Reklamációkezelés / Hibabejelentés

11. A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való fordulásakor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 12. és 13. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

Követelés behajtás

12. Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni.

Piackutatás

13. Az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor vagy szóban az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

14. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Közös adatállomány (Fekete lista)

15. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók 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 köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

16. A Szolgáltató a 14. pontban meghatározott célból csak a 129. § (7) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

17. Az Előfizető adatai a 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevétele lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

18. A Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

19. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag a 14. pontban meghatározott célra használhatók fel.

20. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

21. Az adatállományból adatot igényelhet

a) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

b) a 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,

c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

22. A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

Előfizetői címtár

23. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

24. A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

25. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

26. Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;

b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;

c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

27. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

28. Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.

27. Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

30. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

31. Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetlenné tevő módon törölni köteles.

10.1.6. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Csökmei Tibor

Ügyvezető

5742 Elek,

Tel/fax: 66/240-011

e-mail: info@docnet.hu

10.2 Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik. A jelszó megváltoztatására minden költség nélkül az ügyfélszolgálaton nyílik lehetőség

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnék adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt PROGRAMFILE-BAN jut el az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan PROGRAMFILE, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A vírusirtó programok telepítésével és használatával kapcsolatos információk a <http://www.origo.hu/szoftverbazis> internetes oldalon találhatóak.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnek.

Ha a talált vírus a program által nem írtható, úgy az eredeti csatolt FILE nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy FILE-T, amelyben jelezzük a címzettnek, hogy az eredeti csatolt FILE vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az Internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a programjelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

Személyi tűzfal-szoftver letölthető a www.origo.hu/szoftverbazis internetes oldalról, ahol egyben a választott szoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információ is rendelkezésre áll.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

11. sz. melléklet.

Internet etikai kódex

A szolgáltató hálózatára kapcsolódó előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen, és az internet etikettjének megfelelően használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül az alábbi magatartások tanúsítása:

Illegális felhasználás: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely szándékosan vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal, illegális alkalmazásnak minősül. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a szolgáltató szerverére, illetve ilyen szoftverek terjesztése az előfizető webhelyéről.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása: A szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő internet-szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen a „szolgáltatásmegtagadás” (DOS, Denial Of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen. Más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. Az előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. Az előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. Az előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A szolgáltató nem tolerálja egyetlen előfizető mások internet-hozzáférésehez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedésein történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet

nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adatkárosulást vagy veszteséget. Az előfizető tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti az előfizetőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

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

Csalárd tevékenység: A szolgáltató szolgáltatás igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek, tételek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen pénzügyi csalás, mint például piramisjáték vagy egyéb láncjátékok elősegítése.

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

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

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

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az etikai kódex alapelveit megsértő felhasználókat a szolgáltatásból azonnal kizárja vagy a szolgáltatást korlátozza.

12. sz. Melléklet

A szolgáltatói berendezések értékesítése, az erre vonatkozó különös rendelkezések

1. A szolgáltató az előfizető részére értékesítheti a szolgáltatótól hírközlési szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges berendezést, vagy berendezéseket az alábbi feltételekkel.
 2. Szolgáltató az eszköz(ök) teljes vételárát az előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg számlázza, előfizető az ellenértéket a szerződés aláírásával egyidejűleg külön nyugta/számla ellenében fizeti meg Szolgáltató részére. Szolgáltató az eszközöket a vételár megfizetésével egyidejűleg adja át az Előfizető birtokába.
 3. A 2. pontban meghatározott vételár megfizetése ellenében az 1. pont szerinti berendezések tulajdonjogát megszerzi. A vételár nem része a hírközlési szolgáltatások ellenértékének.
 4. A 1. pontban meghatározott eszköz(ök)ért Szolgáltató a 151/2003 (IX.22.) Korm.r. szerinti jótállást vállal, továbbá a PTK. szerint szavatossági kötelezettségekkel tartozik. Szolgáltató az eszközök értékesítése tekintetében a termék forgalmazója, Előfizető pedig – ha az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés szerint egyéni előfizetőnek minősül – fogyasztó. Az erre vonatkozó jogszabályi előírások szerint Szolgáltató biztosítja a berendezés szervizelését, javítását, vagy cseréjét, továbbá ezen szabályok szerint látja el Szolgáltató előfizetőt a berendezés használatára, kezelésére vonatkozó információkkal.
- II. Eltérések a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeitől:
5. Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez nélkülözhetetlen berendezés tulajdonosává válik, ezért a berendezés használatáért a Szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott felelősséggel, valamint a használatra megállapított díjakkal nem tartozik, a berendezések megsemmisüléséért, elvesztéséért kárátalánnyal, vagy térítési igénnyel sem tartozik Szolgáltató felé, a berendezést előfizető nem köteles visszaszolgáltatni, azzal elszámolni.
 6. Az ÁSZF által meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont a berendezés bemeneti pontja. Ezen a ponton szavatolja Szolgáltató az ÁSZF szerinti műszaki minőségi célértékek fennállását.

7. Szolgáltató nem szavatolja azt, hogy a berendezés más hírközlési szolgáltatók hálózatában, vagy a nem a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra is rendeltetésszerűen és hibamentesen használható.

8. Előfizető tudomásul veszi, hogy ha a szolgáltatás során bármely hibajelenség a berendezés működési hibája miatt áll elő, ez a szolgáltatás előfizetői érdekkörben bekövetkező hibájának minősül. E hiba esetén a Szolgáltató a berendezés adásvételéhez kapcsolódóan irányadó jótállási és szavatossági kötelezettségei körében köteles helytállni, de a hírközlési szolgáltatás tekintetében e hiba nem minősül valós hibának. (ÁSZF 6.1.13.)

9. Szolgáltató nem köteles a berendezést a hírközlési szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés megszűnése esetén visszavásárolni.

10. A berendezés olyan működési hibája esetén, amely a Szolgáltató hírközlési szolgáltatásának igénybevételekor korlátozza, vagy akadályozza a szolgáltatás hibájára, korlátozására, szünetelésére vonatkozó szabályok nem alkalmazhatók. Az ilyen hibákért szolgáltató a berendezésért való kellékszavatosság szabályai szerint felel, de az ÁSZF szerint a szolgáltatás hibája, szünetelése, korlátozása miatti ÁSZF következmények nem alkalmazhatók.

11. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a berendezésért való szavatossága körében mindent megtesz annak érdekében, hogy a berendezés hibája –a jótállási és szavatossági határidők alatt – az ÁSZF-ben meghatározott hibaelhárítási időtartam alatt kiküszöbölésre kerüljön, ugyanakkor Szolgáltató nem felel ezen határidő elmulasztásáért, különös tekintettel arra, hogy a berendezés hibaelhárítása, vagy cseréje a berendezés gyártója által előírt feltételekkel és módon lehetséges, amelyektől a Szolgáltatónak nincs felhatalmazása eltérni.

12. Egyéb kérdésekben az ÁSZF rendelkezései az irányadók.