

**MÉZGA-NET**

**Telekommunikációs, Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti  
Társaság**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-  
HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS  
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Hatályos: 2025. január 01. napjától

**Tartalom**

1. Általános adatok, elérhetőség .....	5
1.1. A szolgáltató neve és címe .....	5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	5
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége .....	5
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe: .....	5
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége: .....	5
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	6
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr. 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei .....	6
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	9
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	10
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	12
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	13
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma: .....	13
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása: .....	13
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe: .....	13
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás .....	13
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, .....	13
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye; .....	13
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága: .....	13
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, .....	13
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése, .....	16
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet, .....	16
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	16

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése: .....	17
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei .....	17
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai .....	19
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei; .....	21
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....	21
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....	21
6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	24
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....	26
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	28
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele, .....	28
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése; .....	28
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér: .....	29
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybeviteléhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	29
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	32
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	32
7.4. A kártérítési eljárás szabályai .....	33
7.5. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	34
7.6. A fogyasztói árindex változása miatti díjkorrekciós mechanizmus .....	35
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató-váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai: .....	35
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	35
8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató-váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik .....	35
8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban .....	35
9. Az előfizetői szerződés időtartama; megszűnése: .....	35
9.2. Kedvezmények igénybevitelével kötött határozott időtartamú szerződés.....	36
10. Adatkezelés, adatbiztonság:.....	37
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	37
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos	

jogairól és kötelezettségeiről;.....	40
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok) .....	41
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....	42
12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok, .....	42
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	44
12.5. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	47
12.10. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	50
12.11. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik;.....	51
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	51
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	51
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata:.....	51
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek: .....	53
13.4. Az adatváltozás bejelentése .....	53
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás; .....	53
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása. ....	54
16. Fogalmak.....	54
17. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről;.....	55
<b>A Mellékletek</b>	
A/1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....	57
A/2. A szolgáltató külön szerződés alapján vállalja továbbá az alábbi értéknövelt szolgáltatások nyújtását: .....	57
A/3. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területei .....	57
A/4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	57
A/5. A szolgáltatás minőségi mutatói az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetőik és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendelet szerint .....	59
A/6. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak .....	62
A/7. Szolgáltatások havi díja .....	63
A/8. Adatvédelmi tájékoztató.....	68
A/9. Meghirdetett akciók és kedvezmények .....	75

## **1. Általános adatok, elérhetőség:**

### **1.1. A szolgáltató neve és címe:**

1.1.1. Neve: Mézza-Net Telekommunikációs, Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság

1.1.2. Címe: 6000 Kecskemét, Mária u. 20/a.

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

1.2.1. Központi ügyfélszolgálat címe: 6000 Kecskemét, Nyíl u. 10-12..

1.2.2. Telefonszáma: +36 76 200-929 rögzített vonal

1.2.3. Egyéb elérhetőség: +36 70 963-9166 kizárólag, ha a fenti telefonszám vagy üzenetrögzítő nem működik

1.2.4. Nyitvatartási idő, munkanapokon:

Hétfő	8:00	17:00
Kedd	8:00	17:00
Szerda	8:00	17:00
Csütörtök	8:00	17:00
Péntek	8:00	17:00
Szombat	mindig	ZÁRVA

### **1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége:**

- Ügyfélszolgálat: 6000 Kecskemét, Nyíl u. 10-12.
- Elektronikus levélben az [info@mezzanet.hu](mailto:info@mezzanet.hu) címen
- Telefonon: +36 76/200-929-es rögzített vonalon, az 1.2.4. pontban meghatározott nyitvatartási időben
- Hangpostán hagyhat üzenetet a +36 76/200-929-es telefonszám hangpostáján az 1.2.4. pontban meghatározott nyitvatartási időn kívül.

### **1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.mezzanet.hu](http://www.mezzanet.hu)**

### **1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége:**

1.5.1. A Szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a Szolgáltató köteles tájékoztatást adni.

1.5.2. Az előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az ÁSZF 1.2. pontjában feltüntetettektől.

## **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:**

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

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

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

a) az igényt teljesíti,

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

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

d) az igényt nem teljesíti.

2.1.1.2. Az előző bekezdés a)-c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján jelen általános szerződési feltételekben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére. A szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

2.1.1.3. A 2.1.1.1. bekezdés c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

#### 2.1.1.4. Az előfizetői szerződés

a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

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

#### 2.1.1.6. Az előfizetőket két csoportra osztva, megkülönböztetünk Egyéni és Üzleti előfizetőt.

- a) Az Egyéni előfizető meghatározása: Olyan természetes személy, aki rendelkezik személyi igazolvánnyal és lakcímkártyával, betöltötte a 18. életévét és cselekvőképes.
- b) Az Üzleti előfizető meghatározása: Minden más előfizető, aki nem felel meg az egyéni előfizetői körbe soroltakkal (pl: adószámmal rendelkező magánszemély, egyesület, jogi személy vagy személyiség)

Az egyéni előfizetők a TOP elnevezésű díjcsomagokat, az Üzleti előfizetők pedig kizárólag a Szinkron díjcsomagokat vehetik igénybe.

#### **2.1.2. A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei:**

2.1.2.1. Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés az 2.1.1.4. szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben

arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.2.2. Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

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

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

2.1.2.5. A jelenlévők között -különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével, a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

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

2.1.2.7. A 2.1.2.5. bekezdésben meghatározott, vagy a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 2.1.1.1 b)-c) szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

2.1.2.8. A 2.1.2.7. bekezdésben meghatározott határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a (3) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

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

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

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

2.1.2.12. A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket

vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevéleges magatartással elfogadta.

2.1.2.13. Az 2.1.1. pont rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésre is alkalmazni kell.



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

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

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

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

### **b) a szolgáltató adatai:**

ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,

bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,

bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,

bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,

be) az internetes honlap elérhetősége,

bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

### **c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:**

ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,

cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,

cd) a díjfizetés módja,

ce) a számlakibocsátás határideje,

cf) telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,

cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;

### **d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja:**

### **e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:**

ea) az előfizetői névjegyzékkel,

eb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,

ec) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,

ed) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,

- ee) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
- ef) az egyéni előfizetői minőséggel,
- eg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- eh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
- ei) a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;

f) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;

m) üzleti előfizető esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát, továbbá, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3.1.5. A szolgáltatás tartalmára, minőségére, a szolgáltatás igénybevétele után felszámított díjakra és kedvezményekre vonatkozóan az Előfizető által egyedileg és esetileg, külön megállapodás, a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés alapján vállalt határozott időtartam is vonatkozhat.

### **2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi korlátai**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3.3.8. Nem vonatkozik a csere-garancia olyan meghibásodásokra, melyek az Előfizető által önállóan beszerzett eszközök, Berendezések vagy szerelési anyagok alkalmatlanságából, vagy az ezekkel történő kompatibilitás hiányából, továbbá amelyek az Előfizető által saját felelősségére végzett szerelésből erednek.

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

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

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

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

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

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

2.3.3.15. A Szolgáltató szolgáltatásainak, eszközeinek működését akadályozó berendezést üzemeltető Előfizetővel

szemben, ha megítélése szerint ez szükséges, jogosult mindezekon felül a hatóság eljárását is kezdeményezni, hogy a hatóság az akadályozót:

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

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

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

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

- (1) Az Eszr 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.
- (2) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.
- (3) Az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)–(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az Eszr 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege a 7.4 pontban található
- (4) Amennyiben az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)–(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az Eszr 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, kötbért köteles megfizetni, a 7.4 pontban részletezettek szerint.
- (5) Ha a szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)–(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az Eszr 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. A részletes eljárási rendet a 12.5 pont tartalmazza.

2.4.1. Hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő  
A 2.4. pontban meghatározott határidőket vállalja a szolgáltató, ettől eltérően csak közös megegyezéssel térhet el. A Szolgáltató hálózati végpontjához, hálózatához történő csatlakozást és a szolgáltatás megkezdésének határidejét az előfizetői szerződésben rögzítik a Felek. A Szolgáltató ugyan azon telepítési címre nem köteles újabb végpontot telepíteni, ha az adott végponton számlatartozás van, függetlenül attól, hogy a szerződő fél nem azonos a tartozást felhalmozóval.

2.4.2. Változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

##### *Változás a szolgáltató személyében*

Amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) – a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató e törvénynek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

- A régi szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

- a) a régi szolgáltató általános szerződési feltételei lehetővé teszik az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítását és tartalmazzák a 132. § (2) bekezdésének megfelelő indokot, a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változást;
- b) a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybe vételének feltételeit, minőségi célértékeket;
- c) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a régi szolgáltató általános szerződési feltételeihez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;
- d) a régi szolgáltató az alanyváltozásról a 132. § (4) bekezdése szerint értesíti az érintett előfizetőket; Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az

előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

e) az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit a 130. § (2a) bekezdése szerint megküldi a Hatóságnak;

f) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének a 76. §-a szerint.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a bejelentésben közölt adatokban bekövetkezett változásokat, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának megszüntetését 15 napon belül köteles bejelenteni a Hatóságnak. Ha a szolgáltató a bejelentésben közölt adatokban bekövetkezett változásokat vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának megszüntetését határidőn belül nem jelenti be, a Hatóság a mulasztó elektronikus hírközlési szolgáltatóval szemben bírságot alkalmazhat.

#### *Változás az előfizető adataiban*

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:**

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

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

#### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajziterülete:**

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

#### **3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás:**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

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

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

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

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

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

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, célértékeket, valamint meghatározásuk és mérésük módját, ellenőrzését jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

4.1.1. A szolgáltató minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést köteles megtenni annak érdekében, hogy szolgáltatása megfeleljen a szolgáltatásminőségi követelményeknek.

4.1.2. A szolgáltató a vállalt szolgáltatásminőségi célértékek vonatkozásában köteles éves szintű ütemezésnek megfelelően ellenőrzést folytatni, melyet a megfelelőségi nyilatkozatot kiállító szolgáltatónak dokumentálnia kell.

4.1.3. A szolgáltatónak a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkednie kell, ha az ellenőrzés megállapítja, hogy a szolgáltatás nem felel meg valamely szolgáltatásminőségi követelménynek. Az intézkedést követően a korábban nem teljesített szolgáltatásminőségi követelmény teljesítésének ellenőrzését meg kell ismételnie.

4.1.4. A nem teljesülő célértékeket mutató mérés esetén - az esetleg szükséges javításokat követően - a követelmények teljesülését bemutató mérés eredményét a szolgáltató köteles újra közzétenni

4.1.5. A szolgáltatásminőség megfelelőségének ellenőrzését követő 15 napon belül a szolgáltató köteles ügyfélszolgálatán a felhasználók számára könnyen elérhető helyen és módon, valamint internetes honlapján közzétenni annak eredményét a fent meghatározott célértékek teljesítésének számszerű adataival, kiegészítve az alább megjelölt adatokkal:

a) a szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének teljesített időtartamát éves átlagban, az előfizetői szerződés létrejöttét követően megkezdett napban, egy napnál rövidebb határidő esetében órában;

b) a bejelentett előfizetői panaszok számát 1000 előfizetőre vetítve, ebből

ba) a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok számát; ebből

a jogosnak elismert panaszok számát,

bb) forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk számát; ebből

a jogosnak elismert díjreklamációk számát,

bc) ügyintézővel szembeni panaszok számát;

c) a szolgáltatás minőségével kapcsolatos panaszok hibaelhárítása időtartamát éves átlagban, órában;

d) forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének időtartamát éves átlagban, megkezdett napban;

e) a szolgáltatásminőség megfelelőség igazolásának módját.

4.1.6. A szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük:

4.1.6.1. Az Internet szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során.

4.1.6.2. Éves rendelkezésre állás: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest (%). Értelmező kiegészítés: 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.

4.1.6.3. Szolgáltatás-kiesés: az előfizető számára a szolgáltatás nem igénybe vehető: 95%

a) Várákozás és zavarmentesség: 95% A szolgáltatás zavarmentes, ha 32 byte-os csomagokkal az átlagos csomagvesztés nem haladja meg a 10%-ot 24 órás ablakban mérve. Adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

b) IP hálózat csomagvesztése: A csomagvesztés a szolgáltató hálózatán a szolgáltató dedikált IP hostja és az előfizetői végpont között nem lehet nagyobb, mint 10% az esetek 98%-ban 24 órás ablakokban mérve. Adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

4.1.6.4. A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

a) a tervszerű karbantartás időtartama,

b) a vis major miatti szünetelés időtartama,

c) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárás viszonyok, baleset,

- súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárési és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,  
d) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,  
e) Előfizető szerződészegése miatti korlátozás időtartama,  
f) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.  
g) a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

4.1.6.5. A minőségi célértékek értelmezése a következők szerinti:

- a) A minőségi paraméterek műszaki tartalmának értelmezése az érvényes műszaki előírások szerint történik.  
b) A paraméter megfelelési mutató azt fejezi ki, hogy az adott paraméter vállalt célértéke az összes szolgáltatott (és vizsgált) paraméter legalább hány százalékára kell, hogy teljesüljön.  
c) A szolgáltatás megfelelési mutató azt fejezi ki, hogy a paraméter megfelelési mutatók vállalt célértékeinek az összes paraméter legalább hány százalékára kell teljesülnie.

4.1.6.6. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására.

4.1.6.7. Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere:

4.1.6.7.1. A Szolgáltató összes minimális sávszélessége: a sávszélesség biztosítása a Szolgáltató gerinchálózati összeköttetései alapján biztosított.

4.1.6.7.2. A szolgáltatás rendelkezésre-állás mérése: a szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZK): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

4.1.6.7.3. 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, tehát a szolgáltatás várakozás – és zavarmentessége: a Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat.

4.1.6.7.4. Minőségi mutató (RA) származtatása:

a.) 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 az szorzatát.

b.) Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizető számmal.  $RA = 1 - (SZK / SZT) \times 100$

c.) IP hálózat csomagvesztése: 10000 elküldött csomag esetén az (elvesztett csomagok száma/összes csomagok száma) x 100 %, a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta egy alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén.

d.) Átlagos hozzáférés ellenőrzése: az igénybevételt számlálóink folyamatosan rögzítik, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy adott előfizetőnek adott időszakban volt-e forgalma.

4.1.7. A szolgáltatás akkor elfogadható minőségű, ha az előfizető megfelelő minőségű adatforgalmat képes bonyolítani a Szolgáltató gerinchálózata és a előfizetői hozzáférési pont között. A mérést adatforgalmi teszteléssel lehet ellenőrizni. Pillanatnyi kapcsolat ellenőrzése azonnali adatforgalommal. (pl: ICMP csomagok küldése és fogadása)

4.1.8. Szolgáltatásminőségi mutatók: a 13/2011 NMHH rendelet alapján kidolgozott szolgáltatásminőségi mutatókat a 3.

sz. melléklet tartalmazza. A mellékletben szerepelnek a szolgáltatásminőségi mutatókhoz rendelt célértékek és minimális értékek, a minőségi célértékek értelmezése és a teljesítés ellenőrzésére vonatkozó mérési módszer leírása. A 3. sz. mellékletben feltüntetett szolgáltatási minőségi mutatók a Szolgáltató által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános Internet, adathálózati szolgáltatásokra vonatkoznak. A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket a Szolgáltató a tárgyévet követő január 31-ig teszi közzé.

4.1.9. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételtelen jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (1. sz. melléklet szerint meghatározott kiszállási díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az előfizetőre áthárítani.

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

A Szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást nem végez.

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

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

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

4.3.2. Az elektronikus hírközlő hálózat akkor minősül védettnek, ha a szolgáltató fizikai és adminisztratív intézkedésekkel biztosítja, hogy az elektronikus hírközlő hálózathoz, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz, vagy az előfizető által közölt információhoz jogosulatlanok számára a hozzáférés csak különösen nehéz feltételekkel így különösen látható rongálással járó, vagy más feltűnő módon, vagy tiltott eszközök, módszerek igénybevételével lehetséges.

4.3.3. Szolgáltató az ISZT hálózathasználati irányelveit (AUP – Acceptable Use Policy) alkalmazza:  
[www.iszt.hu/iszt/aup.html](http://www.iszt.hu/iszt/aup.html)

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

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

4.4.1. Az előfizetői végberendezés a Szolgáltató tulajdonában áll, és azt az ügyfélhez a szolgáltatási szerződés ideje alatt kizárólag a Szolgáltató hálózatához csatlakoztatva lehet üzemeltetni. Előfizető köteles a végberendezés áramellátásról folyamatosan, megszakítás nélkül gondoskodni.

4.4.2. A hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező végberendezést csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Nem üzemeltethető olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.



4.4.3. A végberendezés a Szolgáltató felügyelet alatt áll, annak beállításait, elhelyezését előfizető nem változtathatja meg. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az előfizető a felelős. Ha az előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, azt előfizető köteles megtéríteni. Az előfizető számítógépében a hardverek és szoftverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

4.4.4. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a végkészüléket Szolgáltató - előfizetővel egyeztetett időpontban - díjmentesen leszereli és elszállítja. Amennyiben előfizető a leszerelést megakadályozza, a kiszállás átalánydíját ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza, illetve a végkészülék elvesztése, megsemmisülése esetén fizetendő kártérítést előfizető köteles megfizetni.

4.4.5. Amennyiben a szerződés megszűnését követő 30 napon belül Szolgáltató a végkészülék leszerelése és elszállítása érdekében nem lép fel, abban az esetben előfizető jogosult azt leszerelni és felelős őrzésbe venni, Szolgáltató egyidejű értesítése mellett vagy Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájába beszállítani vagy beszállíttatni. Ebben az esetben az eszközök megrongálódása, hiányossága esetén Szolgáltató nem igényelhet előfizetőtől kártérítést.

4.4.6 A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az előfizető berendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az előfizetőt terhelik. Az előfizető saját berendezésének a hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.7. A Szolgáltató jogosult az előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az előfizetőt felszólítja annak megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

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

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

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

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

5.1.1.1. A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást - akár Egyéni, akár Üzleti/ Intézményi Előfizető - kérésére szüneteltetni, de a szolgáltatást a határozott idejű szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető maximum hat hónapra, az üzleti előfizető maximum három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szolgáltatást a határozatlan idejű szerződés esetén évente az egyéni előfizető maximum hat hónapra, az üzleti előfizető maximum három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szüneteltetés ideje nem számít bele a határozott idejű szerződés szolgáltatási idejével, így annak lejártá a szünetelés idejével meghosszabbodik.

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

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

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

5.1.1.5. Az előfizető a szünetelés időtartamára – az A. Melléklet szerinti üzemszüneteltetési havidíjat, valamint ha az szükséges, akkor az ehhez tartozó kiszállási díjakat köteles fizetni, tekintettel arra, hogy esetleg az eszközök előfizető birtokában maradnak, valamint Szolgáltató rendelkezésre áll, és bizonyos szolgáltatásokat továbbra is biztosít (pl. de nem kizárólag: e-mail cím, webtárhely, stb.).

5.1.1.6. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés

nélkül – a szüneteltetés kapcsán felszámított díjak megfizetése után visszakapcsolja a szolgáltatást.

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

#### **5.1.2. A szolgáltatás szüneteltetése karbantartás miatt:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **5.1.4. A szolgáltatás szüneteltetéséért viselt felelősség:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **5.2.1. A Szolgáltatás korlátozásának esetei:**

5.2.1.1. A szolgáltatás korlátozására a következő esetekben kerülhet sor:

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

b. az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére is hozzáférhetővé teszi, illetve továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja;

c. az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

5.2.1.2. A korlátozás a megtévesztést, valamint az 5.2.1. c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

5.2.1.3. A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére az A. mellékletben meghatározott díjat számíthat fel.

5.2.1.4. A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére - kivéve az igénybejelentőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel - újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt.

5.2.1.5. Amennyiben az előfizető fogyasztása túllépi az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget, akkor amennyiben az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, adatmennyiségeket határoz meg a Szolgáltató, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozással el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

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

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

5.2.1.8. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a Szolgáltató köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

### **5.2.2. A korlátozásról történő értesítés**

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

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

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

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

### **5.2.3. A korlátozás megszüntetése:**

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

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

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

5.2.3.4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni.

5.2.3.5. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

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

### **5.2.4. Korlátozás esetén felszámított díjak:**

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

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

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

### **5.2.5. A korlátozás speciális esetei:**

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

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

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

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

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

- 5.3.1. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti.
- 5.3.2. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel.
- 5.3.3. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.
- 5.3.4. A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

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

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

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

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

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

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

#### ***6.1.1. Hibaelhárítási célértékek, hibabejelentés feltételei:***

- 6.1.1.1. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül megkezdni a hiba pontosabb behatárolását és intézkedik a lehető legrövidebb időn belüli kijavítása érdekében.
- 6.1.1.2. A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.
- 6.1.1.3. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.
- 6.1.1.4. A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni.
- 6.1.1.5. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- 6.1.1.6. A hibabejelentés elengedhetetlen feltétele a hiba rövid leírásán túl, hogy az Előfizető közölje azonosító adatait vagy a hibával érintett szolgáltatásra vonatkozó Egyedi Előfizetési Szerződésének szerződésszámát, annak érdekében, hogy minden kétséget kizáróan behatárolható legyen a bejelentő személye.
- 6.1.1.7. Amennyiben a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helységében lehetséges és a szolgáltató által az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- 6.1.1.8. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a fentiek szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

6.1.1.. A Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási célértékeket jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.

#### **6.1.2. A hibabejelentő szolgálat elérhetősége:**

Részletesen az ÁSZF C. Mellékletében és a szolgáltató weboldalán található.

#### **6.1.3. A hibabejelentés nyilvántartása:**

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

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

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

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

6.1.3.4. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

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

1. a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető;
2. a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel;
3. a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
4. a Szolgáltató a hiba kijavítását megkezdte;
5. további, a helyszínen lefolytatandó vizsgálat szükséges a hiba behatárolásához (ebben az esetben a lefolytatandó vizsgálat Szolgáltató által javasolt időpontját is meg kell jelölni, mely egy négy órás, 8 és 20 óra közti időtartam lehet);
6. a hiba kijavítását a bejelentéstől számított 72 órán belül, átmeneti ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

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

#### **6.1.4. Az Előfizető anyagi felelőssége a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökről**

6.1.4.1. Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződés fennállása alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytállni.

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

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

#### **6.1.5. A hibaelhárítás költsége:**

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

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

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

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

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

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

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

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

6.1.6.3. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell külön értesítenie, ha a hiba elhárításához mindenképpen szükséges bejutni arra az ingatlanra, helyszínre, ahol az Előfizető által használt hozzáférési ponttalálható.

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

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

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

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

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

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

6.1.7.3. Ilyen közreműködésért az Előfizetőtől a Szolgáltató semmiféle többletdíjat nem követel.

### **6.1.8. Karbantartási szolgáltatások:**

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

berendezéseket is –, mind pedig az előfizetői átadási pont és a szolgáltató fejállomása között jogosult ellenőrizni.

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

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

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

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

#### **6.2.1. A Szolgáltató hibás teljesítése:**

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

6.2.1.2. Hibásan teljesít a Szolgáltató különösen, ha:

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

6.2.1.3. Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha:

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

#### **6.2.2. A hibaelhárítás határideje:**

6.2.2.1. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát

– ha az a Szolgáltató hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésétől számított 72 órán belül elhárítani.

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

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

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

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



időszakkal meghosszabbodik.

### **6.2.3. A Szolgáltató felelőssége a hibaelhárításért**

- 6.2.3.1. Amennyiben a hibajavításra meghatározott időtartamot a hiba kijavítása meghaladja Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, ha a hiba elhárításának elhúzódása vagy elmaradása a Szolgáltatónak betudható ok miatt következett be.
- 6.2.3.2. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles.
- 6.2.3.3. A kötbérfizetés eseteit és a kötbér számításának módját jelen ÁSZF 7. fejezete tartalmazza.
- 6.2.3.4. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül.
- 6.2.3.5. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

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

- 6.2.4.1. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását, valamint ellenőrzését és a hibaelhárítást a Felek által előzetesen és kölcsönösen egyeztetett időpontban végezze el.
- 6.2.4.2. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt és az Előfizető használatba adott, de továbbra is a Szolgáltató tulajdonát képező műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

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

- 6.2.5.1. Ha az Előfizető a hibaelhárítási eljárástól függetlenül nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.
- 6.2.5.2. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató jogosult jelen lenni.
- 6.2.5.3. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét és a konkrét mérési eredményeket a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.
- 6.2.5.4. E szakértő személyek költségeit utólagosan az a Fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

### **6.2.6. Vis maior:**

- 6.2.6.1. Egyik Fél sem felel az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért, illetve annak elmaradásáért, illetve az ebből származó bármely kárért és/vagy költségért, azon esetekben, amikor olyan, bármely Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (a továbbiakban: vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződésszerű teljesítést, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét.
- 6.2.6.2. Ilyen körülmények különösen:
- a. a háborús cselekmények;
  - b. a lázadás;
  - c. a szabotázs;
  - d. a robbantásos merénylet; e. a terrortámadás;
  - f. a természeti katasztrófa, elemi csapás;
  - g. a súlyos energiaellátási zavar;
  - h. a munkabeszüntetés;
  - i. a szükséghelyzet ideje vagy más hasonló rendkívüli helyzet;
  - j. valamint a honvédelmi, nemzetbiztonsági, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.
- 6.2.6.3. Az ilyen esetek a Feleket az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében oly módon korlátozzák, illetve gátolják, hogy véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak egymásnak.

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

#### **6.3.1 Az Előfizetői panaszok kezelése:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **6.3.5. Díjreklamáció:**

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

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

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

továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

- 6.3.5.4. Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el legfeljebb 5 napon belül, a díjreklamációval érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció rendezésének időtartamával meghosszabbodik.
- 6.3.5.5. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.
- 6.3.5.6. Díjreklamáció rendezésének az időtartam minősül, amíg a vita megoldása a Felek között marad.
- 6.3.5.7. Amennyiben bármelyik Fél harmadik felet von be a díjreklamáció rendezésébe, ez az időszak lezárul, s a Felek jogosultak a jelen ÁSZF alapján őket megillető további lehetőségeket igénybe venni.
- 6.3.5.8. Ha a Szolgáltató az Előfizető díjreklamációjának helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére visszafizeti.
- 6.3.5.9. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.
- 6.3.5.10. A túlfizetést, díjkülönbözetet a Szolgáltató kizárólag banki átutalás útján téríti vissza, az A melléklet szerinti díj leszámításával.
- 6.3.5.11. Az Előfizetőnek a Szolgáltató díjreklamációra vonatkozó megállapításait tartalmazó értesítés kézhezvételét, illetve visszaigazolt megérkezését követően 15 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy értesítse a Szolgáltatót arról, hogy:
- nem fogadja el a Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait;
  - a díjreklamáció eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki;
  - jogorvoslati eljárást kezdeményez.
- 6.3.5.12. Ezen nyilatkozat hiányában a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében fizetési meghagyással élhet, illetve peres eljárást kezdeményezhet.
- 6.3.5.13. Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – az illetékes bírósághoz fordulni.
- 6.3.5.14. Ha az Előfizető a reklamált díjtartozást követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor díjtartozás miatt a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.
- 6.3.5.15. Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – a számla teljesítését követő egy éven belül –, és a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt visszatéríti az Előfizető részére.
- 6.3.5.16. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető – az adatkezelési szabályok figyelembevételével –, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adataira vonatkozó kimutatást.
- 6.3.5.17. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a fenti bekezdésben foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában, illetve az Előfizető kérésének megfelelően elektronikus formában, díjmentesen átadja.
- 6.3.5.18. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációra a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény adott okot, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az Előfizető számára díjmentesen átadni.
- 6.3.5.19. Egyebekben a díjreklamációra is a panaszbejelentésre és kezelésre vonatkozó általános szabályok irányadók.

### **6.3.6. Kötbér és kártérítési igények intézése:**

- 6.3.6.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
- 6.3.6.2. A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési, illetve kártérítési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott

helyzetben általában elvárható, illetve ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

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

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

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

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

##### **6.4.1 Az Ügyfélszolgálat elérhetősége:**

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

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

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

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

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

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

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

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

6.4.2.7. A hangfelvétel visszahallgatását a Szolgáltató külön kérésre Ügyfélszolgálatán is biztosítja.

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

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

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

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

##### **Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

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

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

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

##### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

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

#### **Gazdasági Versenyhivatal**

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

#### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

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

#### **Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület**

Cím: 6000 Kecskemét, árpád krt. 4., Tel: 0676501525, E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése; A békéltető testület a Vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

Felek a köztük létrejött szerződéses jogviszonyból eredő jogvitáik esetére alávetik magukat Kecskeméti Járásbíróság kizárólagos illetékességének. (Cím: 6000 Kecskemét, Rákóczi út 17-19., Tel: 0676519519)

### **7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:**

#### **7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

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

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

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

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

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

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

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

7.1.1.3. A felfelé történő módosítás mindig díjmentesen, lefelé történő módosításra a tárgyévben egy alkalommal van lehetőség díjmentesen, minden további módosításért az Előfizető a jelen ÁSZF A.-C. Mellékleteiben meghatározott díjat köteles fizetni.

7.1.1.4. Mindaddig azonban, amíg az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díj- illetve szolgáltatáscsomagot választja azok módosulása esetén, úgy addig a Szolgáltató az eredetileg előfizetett szolgáltatást tekinti elfogadottnak.

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

- 7.1.1.6. Amennyiben egy díj- illetve szolgáltatáscsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF erre vonatkozó módosításának hatályba lépésétől számított, esetleg meghatározott 3-6 hónapon belül, a megszűnő díj- illetve szolgáltatáscsomag helyett a Szolgáltató bármely más díj- illetve szolgáltatáscsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet.
- 7.1.1.7. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, az előzetesen egyedileg meghatározott időszak elteltével Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.
- 7.1.1.8. Díj- illetve szolgáltatáscsomag módosításkor az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az Előfizetői Szerződésben meghatározott jellemzői – ide nem értve, ha a díj- illetve szolgáltatáscsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző megváltoztatásával jár együtt – nem változnak.
- 7.1.1.9. A díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt Szolgáltató az igény bejelentését követő hónap első napjával teljesíti.
- 7.1.1.10. Amennyiben az előfizetői igény az adott hónap 25. napját követően írásban érkezik be Szolgáltatóhoz, úgy Szolgáltató ezen díj-, illetve szolgáltatáscsomag módosítására vonatkozó előfizetői igényt a bejelentést követő második hónap első napján köteles teljesíteni.
- 7.1.1.11. A választott díj- illetve szolgáltatáscsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díj- illetve szolgáltatáscsomag aktiválásának napjától teljesíti.
- 7.1.1.12. A díjtartozással rendelkező Előfizetők díj- illetve szolgáltatáscsomag módosítási igényét a Szolgáltató a díjtartozás rendezéséig kizárja, illetve a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételekhez kötheti.
- 7.1.1.13. A díj- illetve szolgáltatáscsomagok igénybe vétele határozott időtartamú szerződések megkötéséhez is köthető.
- 7.1.1.14. A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés szolgáltatási- illetve díjcsomagja csak a kedvezményes Előfizetői Szerződésben, és a vállalt kedvezményes feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

### **7.1.2. Az előfizetési díj:**

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

### **7.1.3. Számlázási időszak:**

- 7.1.3.1. A Szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak).
- 7.1.3.2. A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az Előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság).
- 7.1.3.3. A Szolgáltató egyes szolgáltatási területein üzletpolitikai okokból ettől eltérő előrefizetési kedvezményrendszert működtethet.
- 7.1.3.4. A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (a továbbiakban: tárgyhónap).
- 7.1.3.5. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról az esedékesség hónapjában, vagy azt megelőzően számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig köteles az Előfizető kiegészíteni.
- 7.1.3.6. A fizetési határidő a számlakiállítást követő 0-30 napig terjedhet.
- 7.1.3.7. A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgydíj időszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételel követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.
- 7.1.3.8. Ha az Előfizető a számlát tárgyhó 26-áig, nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató felé köteles bejelenteni, és számlamásolatot igényelni.
- 7.1.3.9. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.
- 7.1.3.10. Amennyiben a fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.
- 7.1.3.11. A Szolgáltató a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjakat és egyéb költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja ki.

#### **7.1.4 A számla tartalma:**

- 7.1.4.1. A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel.
- 7.1.4.2. A számlában külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is.
- 7.1.4.3. A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintra kerekítve adja meg.
- 7.1.4.4. A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet, illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlában egyértelműen és külön feltünteti.

#### **7.1.5. A számlával összefüggő további rendelkezések:**

- 7.1.5.1. Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havidíjakat, melyről külön számlát állít ki.
- 7.1.5.2. A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható meg az Előfizető kérelmére sem.
- 7.1.5.3. Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlában jelenik meg.
- 7.1.5.4. A díjcsomagok árának meghatározása 2022.08.01-től nettó díjból történik az éppen hatályos adóval kiegészítve. A fizetési és számolási körülmények megkönnyítése miatt, a bruttó díjak kerek 100 forintra végződnek. Bármilyen jogszabályváltozás esetén az árakat úgy módosítjuk (pl: ÁFA tartalom módosítása), hogy a bruttó díjak kerek 100 forintra végződjenek, és ennek érdekében minden esetben felfele kerekítünk, így alakítjuk ki az új bruttó árakat.

Számszerű példa: egy eddig bruttó 10000.- Ft-os díjú számlának a nettó díja 9524.- Ft, és az ÁFA mértéke 5% volt. Az ÁFA mértékét megváltoztatják 27%-ra így a bruttó díj 12095.- Ft-ra változna, amely nem végződik kerek 100-ra így azt felkerekítjük 12100.- Ft-ra és ebből számoljuk ki az új nettó havidíjat, ami 9827,5.- Ft nettó díjat jelent.

#### **7.1.6. A számlázás integritása:**

- 7.1.6.1. A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik.
- 7.1.6.2. A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

#### **7.1.7. A díjkiegyenlítés határideje:**

- 7.1.7.1. A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az Előfizető számára, melynek kiegyenlítési határideje a számlában feltüntetett befizetési határidő.
- 7.1.7.2. A számlán a befizetési határidő minden esetben feltüntetésre kerül.

#### **7.1.8. Késedelmi kamat:**

- 7.1.8.1. Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni Előfizető felé, mely a Ptk.-ban meghatározott mindenkorai törvényes késedelmi kamat mértékének felel meg.
- 7.1.8.2. A késedelmes időszak első napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap.
- 7.1.8.3. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.
- 7.1.8.4. Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót az aaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.
- 7.1.8.5. A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az előfizetői reklamáció jogossága esetén – az Előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

#### **7.1.9. Egyéb rendelkezések a díjfizetéssel összefüggésben**

- 7.1.9.1. Szolgáltató jogosult díjtartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs díját az Előfizetőre áthárítani.
- 7.1.9.2. Az Előfizető a Szolgáltató részére adminisztrációs díjat köteles fizetni, amennyiben a Szolgáltató olyan adminisztrációs eljárását, szolgáltatását veszi igénybe, melynek biztosítására a Szolgáltató egyébként nem köteles, vagy amelynek megfizetésére az Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján kötelezhető.
- 7.1.9.3. A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni.
- 7.1.9.4. A Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások után befizetett valamennyi díjról, illetve díjtartozásokról pontos, naprakész nyilvántartást vezet.
- 7.1.9.5. Ezen nyilvántartás adatait az Előfizető bármikor megismerheti, s benne foglalt adatokról, a kibocsátott számlákról, azok teljesítéséről másolatot kérhet.
- 7.1.9.6. Túlfizetés esetén az Előfizető döntésétől függően a Szolgáltató a túlfizetett összeget az ügyfélszámhoz rendelt az Előfizető egyenlegén tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja.
- 7.1.9.7. A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

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

- 7.2.1. Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.
- 7.2.2. Készpénzes fizetési mód:
- a. az Ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel.
- 7.2.3. Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:
- a. az Előfizető részéről banki átutalással,
- b. Az Előfizető kezdeményezett rendszeres átutalási megbízással.
- 7.2.4. Utóbbi esetben meghatározott fizetési mód választása esetében az Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz rendeltetésének egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felelősséggel tartozik.
- 7.2.5. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani.
- 7.2.6. Amennyiben az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj, az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat teljességgel nem fedezi, abban az esetben a Szolgáltató a következő sorrendben számítja be az Előfizető által teljesített részfizetéseket:
- a. kamat
- b. alapszolgáltatás;
- c. kiegészítő szolgáltatások;
- d. régebben lejárt tartozás;
- e. azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
- f. egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

## **7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége:**

- 7.3.1. A Szolgáltató jogosult arra, hogy külön, előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban a havi díjak vagy az egyszeri díjak mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt adjon, valamint a Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott időtartamú, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik (a továbbiakban: kedvezmény).
- 7.3.2. A Szolgáltató által alkalmazott kedvezmények és azok feltételei minden esetben elérhetők és megismerhetők a



Szolgáltató honlapján és Ügyfélszolgálatán, illetve ÁSZF-ben.

- 7.3.3. Kérésre a Szolgáltató külön tájékoztatja az Előfizetőt az általa elérhető és igénybe vehető kedvezményekről.
- 7.3.4. A Szolgáltató a kedvezmények igénybe vételét határozott időtartamú szerződés megkötéséhez kötheti.
- 7.3.5. A kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés és ennek alapján a szolgáltatás igénybe vételének feltételeinek nyilvánosságát a Szolgáltató megfelelően biztosítja.
- 7.3.6. A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezmények igénybevételének feltételeit jelen ÁSZF rendelkezéseitől eltérően – az Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg.
- 7.3.7. A Szolgáltató a kedvezményektől függetlenül az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi Előfizetői Szerződést köt, ha az Előfizető a kedvezményes feltételeknek nem felel meg, vagy azokat nem kívánja igénybe venni.
- 7.3.8. A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés mellett megkötött határozott időtartamú szerződés keretében vehetik igénybe. Annak feltételeit Szolgáltató hatályos ÁSZF-je tartalmazza.
- 7.3.9. Amennyiben a Szolgáltató a kedvezményes időszak során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjlem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondani.
- 7.3.10. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha a kedvezményes feltételek között a Szolgáltató a nem kedvezményes díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjmelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken.
- 7.3.11. A Szolgáltató jogosult az Igénylőt a kedvezmények igénybevételéből kizárni, ha nem felel meg a kedvezmény kapcsán meghatározott feltételeknek.
- 7.3.12. A kedvezmény keretében megkötött Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az Igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg a kedvezményes feltételeknek és nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződést megszegte.
- 7.3.13. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, s a már megkötött Előfizetői Szerződést, amennyiben ebben a Felek megegyeznek, az ÁSZF-nek megfelelően módosítja, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést megszüntetni.
- 7.3.14. A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén a kedvezményesen megkötött Előfizetői Szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem kedvezményes szolgáltatások esetében.

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

- 7.4.1. A szolgáltatásnak nem az Előfizetési Szerződésben foglaltaknak megfelelő tartalmú vagy minőségű teljesítése a Szolgáltató által megvalósítja a hibás teljesítést, melyért a Szolgáltató kötbér-, illetve kártérítési felelősséggel tartozik, kivéve, ha nem merül fel a Szolgáltatót mentőkörülmény.
- 7.4.2. Az előfizetői szolgáltatások tartalmát és minőségi követelményeit jelen ÁSZF A. Melléklete tartalmazza.
- 7.4.3. Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megtéríteni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű, illetve nem szerződésszerű igénybevételéből, használatából származó valamennyi kárát.
- 7.4.4. A hibás teljesítés különböző eseteit jelen ÁSZF és Mellékletei tartalmazzák.
- 7.4.5. Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
- 7.4.6. Az Előfizető kizárólag a hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű kötbérre jogosult.
- 7.4.7. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelőssége, illetve kötbér fizetési, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
- 7.4.8. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

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

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

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

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

7.5.1 A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az Eszr 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

7.5.2. A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) - kétszerese a 6.1.3. pont 1. bekezdés szerinti esetben az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltése esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra. A hiba kijavításával kapcsolatban a 6.1.3. pont 4. bekezdés szerinti esetben a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap
- b) - négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- c) - nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni. - A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

- Az 2.4 pont (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)–(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az Eszr 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

- Amennyiben a 2.4 pont (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)–(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az Eszr 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a (3) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

- Az 12.3.1. pont a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

## **7.6 A fogyasztói árindex változása miatti díjkorrekciós mechanizmus**

Az Előfizetői Szerződésben rögzített havi előfizetési díjak évente egy alkalommal kiigazításra kerülnek az alábbiak szerint:

A havi előfizetési díjak évente egy alkalommal, a díjkorrekció tárgyévének első napjától (január 1.) számított 180 naptári napon belül, a Szolgáltató erről szóló értesítésével változnak akként, hogy a díjváltozás mértéke megegyezik a Központi Statisztikai Hivatal, mint állami szerv által megállapított, a díjkorrekció tárgyévét megelőző naptári év január 1. napja és december 31. napja között mért havi fogyasztói árindex változások átlagával.

A Szolgáltató a fogyasztói árindex változására tekintettel korrigált új díj összegét minden esetben százzal (100-al) maradéktalanul osztható egész számra kerekítve állapítja meg, akként, hogy amennyiben a díjkorrekció alkalmazásával megállapított új havi előfizetési díj összege nem lenne százzal (100-al) maradéktalanul osztható egész szám, akkor ezen összeget a Szolgáltató minden esetben felfelé, a legközelebbi százzal (100-al) maradék nélkül osztható egész számra kerekíti (pl. 6 332,21 Ft esetében 6 400 Ft, 16 238,62 Ft esetében 16 300 Ft lesz az új korrigált havi előfizetési díj).

A díjkorrekciós mechanizmus alkalmazása nem minősül az Előfizetői Szerződés módosításának, így az Előfizetőt a díjkorrekciós mechanizmus alkalmazása esetén felmondási jog nem illeti meg.

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

Az ÁSZF tárgyat képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

Az ÁSZF tárgyat képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

Az ÁSZF tárgyat képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

Az ÁSZF tárgyat képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## **9. Az előfizetői szerződés időtartama; megszűnése:**

### **9.1. Általános szabályok**

9.1. 1. Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

9.1.2. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

9.1.3. Az ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

9.1.4. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő berendezést csatlakoztatni.

9.1.5. A Szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.

9.1.6. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

9.1.7. A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

9.1.8. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

9.1.9. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

9.1.10. Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

## **9.2. Kedvezmények igénybevételével kötött határozott időtartamú szerződés:**

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

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

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

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

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

## **9.3. A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén:**

9.3.1. A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén:

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

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

## **9.4. A határozott idő letelte:**

9.4.1. A határozott idő leteltét megelőző 30-60 nap közötti időszakban a Szolgáltató az Előfizetőt vagy a számlalévél mellékletében, vagy ennek hiányában az Előfizető által választott közvetlen értesítési mód igénybevételével, de utólag is igazolható módon tájékoztatja a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartamú szerződés megszűnésének pontos időpontjáról.

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

## **9.5. A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei:**

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

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

## **9.6. Határozott időtartamú előfizetői szerződés rendkívüli felmondása:**

9.6.1. A Szolgáltató nem követelheti az igénybe vett kedvezmények összegét és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt sem fűzhet abban az esetben, ha a Szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő

magatartása miatt mondja fel az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a eszr. 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,

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

### **9.7. Szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok;**

9.7.1. A Szolgáltató nem szüntetheti meg a szerződött előfizetői csomagot, vagy annak elemeit a hűségnyilatkozat ideje alatt, ellenkező esetben az előfizető felmondhatja minden következmény nélkül a szerződést.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság:**

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

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését kétféle, joggalappal, a hatályos adatvédelemre, illetve hírközlésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulásával vagy törvényi felhatalmazás alapján folytatja. Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához. (Az adatkezeléshez kapcsolódó további információkat az A/8-as melléklet tartalmazza)

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

Szolgáltató különösen az alábbi adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **10.1.2. Egyéb személyek kezelt személyes adatai:**

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

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

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

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

#### **10.1.3. Számlázással összefüggő adatok:**

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

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

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

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

#### **10.1.4. Egyéb személyes adatok:**

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

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

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

10.1.4.4. Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződésmegszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

#### **10.1.5. Közvetlen értesítési elérhetőségek:**

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

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

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

#### **10.1.6. Az Előfizetőt azonosító egyéb adatok:**

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

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

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

### **10.1.7. Egyéb előfizetői adatok:**

10.1.7.1. Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok.

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

10.1.7.3. Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont szerint. Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

### **10.1.8. Telefonos hangrögzítés:**

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

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

10.1.8.3. Megőrzési idő: a felvétel készítésének napjától számított 1 évig.

### **10.1.9. Az adatok továbbításának esetei:**

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

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

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

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

10.1.9.5. Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

a.) azon személyeknek vagy szervezeteknek, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a szolgáltatások beüzemelését végzik;

b.) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére; c.)

bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;

d.) az Info tv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;

e.) azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt módon és terjedelemben. Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat.

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

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

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

10.1.9.9. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:

a.) az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából;

b.) az Eht. 162.§. (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az Előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel; c.) az

Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,

d.) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.

e.) a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118.

§ (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – ezen adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

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

a.) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van;

b.) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel;

c.) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételei lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta;

d.) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;

e.) az Igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekedik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen). Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről.

10.1.9.11. Az adatok kizárólag az a közös adatállomány céljaira használhatók fel.

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

10.1.9.13. Az adatállományból adatot

igényelhet: a.) hírközlésszolgáltató;

b.) erre felhatalmazott szerv, illetve hatóság,

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

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

10.2.1. Az Előfizetőnek joga van arra, hogy a róla a Szolgáltató által kezelt adatokat megismerje.

10.2.2. Erre vonatkozó igény megtehető írásban, illetve e-mailen.

10.2.3. E körben a Szolgáltató tájékoztatást ad:

a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról;

b.) a befizetett díjak összegéről, a befizetés időpontjáról; c.) a

kiállított számla be-, illetve be nem fizetéséről.

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

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

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

10.2.7. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXIII. törvény 11-16. § értelmében az Előfizető jogosult továbbá:

a.) tájékoztatást kérni adatai kezeléséről;



b.) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

10.2.8. Ezen kérelmeket – az előfizetői adatok biztonsága és az Előfizető személyiségének érdekében – csak Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató.

10.2.9. Ennek érdekében Szolgáltató az Előfizetőt egyértelműen azonosítani törekszik adatainak egyeztetésével. Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon választ adni az Előfizetőnek. Előfizető a Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 8 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni.

Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

### **10.3 Belső adatvédelmi felelős:**

A belső adatvédelmi felelős neve és elérhetőségei:

Az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy neve: Mészáros Tibor

beosztása: vezető

elérhetősége: +36 76/200-929

### **10.4. Adatbiztonság:**

10.4.1. Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít hálózatának és az ezen nyújtott szolgáltatások biztonságának garantálására.

10.4.2. Ennek érdekében a mindenkor elérhető legjobb szolgáltatás biztonsági technológiák közül az adott veszélyhelyzet, a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések, valamint az esetleges sebezhető pontok megfelelő kezeléséhez szükséges, a veszélyhelyzettel, illetve fenyegetésekkel szemben arányos védekezést lehetővé tevő technológiákat alkalmaz, illetve Előfizetői számára ezek használatát ajánlja.

10.4.3. Szolgáltató által alkalmazott technológia védi az Előfizető személyes adatait többek között a jogosulatlan hozzáféréstől, megváltoztatástól, nyilvánosságra hozástól, vagy törléstől, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen.

10.4.5. Szolgáltató ezen veszélyek minél hatékonyabb elhárítása érdekében fokozottan együttműködik a hasonló szolgáltatásokat nyújtó többi hírközlési szolgáltatóval, valamint hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel.

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

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

11.2. Ezen nyilatkozatok, illetve módosításuk és visszavonásuk megtehető szóban az Ügyfélszolgálaton, illetve a Kijelölt képviselőnél, valamint telefonon keresztül (hangrögzítéssel), írásban.

11.3. A nyilatkozatok megtétele elengedhetetlen az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez. Esetleges pótlásukra vonatkozóan a Szolgáltató minden esetben felhívja az Előfizető figyelmét.

11.4. A pótlásra legfeljebb 8 napos határidő biztosított, ennek eredménytelen eltelté esetén a Szolgáltató jogosult a szerződéstől elállni, a megkötött szerződést felmondani.

11.5. Amennyiben ez a módosítás a Felek közötti szerződést is módosítja – például ha átírásnak vagy áthelyezésnek minősül – akkor jelen ÁSZF vonatkozó részének megfelelő eljárást kell követni ezen módosítások végrehajtására.

11.6. Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának módosítása vagy visszavonása az Előfizetői Szerződést lényegesen módosítja, úgy erre a Szolgáltató minden esetben külön felhívja az Előfizető figyelmét az esetleges jogkövetkezményekkel együtt.

11.7. Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának módosítása vagy visszavonása az Előfizetői Szerződést lényegesen módosítja, úgy a Felek vagy együttesen kötelesek az Előfizetői Szerződést módosítani az Előfizető módosított vagy

viSSZAVONT nyilatkozatának megfelelő tartalommal, vagy a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani.

## **12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszüntetésének esetei és feltételei:**

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

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

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

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

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

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

- a.) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b.) a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja – így különösen új hírközlési jogszabály hatályba lépése, illetve a meglévő módosulása, továbbá a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak változása, valamint a Szolgáltató tevékenységét felügyelő, ellenőrző hatóságok kötelező erejű döntései;
- c.) a módosítást a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja
- d.) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.
- e.) a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén (különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató személyében bekövetkező változás esetén)

#### **12.1.2. A Szolgáltató által meghatározott, egyoldalú módosításra okot adó esetek köre:**

12.1.2.1. A Szolgáltató a lényeges változások esetkörén kívül az alábbi egyoldalú szerződésmódosítási eseteket ismeri el és alkalmazza:

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

#### **12.1.3. Lényeges változás:**

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

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

#### **12.1.4. Kisebb mértékű módosítás:**

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

#### **12.1.5. Az Előfizető értesítése a módosításokról:**

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

- a.) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b.) a módosítások lényegének rövid leírása, összefoglalása; c.) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d.) a módosított és közzétett ÁSZF teljes szövegének elérhetősége, valamint a módosítás kivonatának elérhetősége;
- e.) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében – ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – szolgáltatásonként elkülönítve;
- f.) a módosítás indokolása;
- g.) az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok megjelölése.

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

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

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

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

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

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

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

12.1.6.4. Ebben az esetben a szerződés felmondás azonnali lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

12.1.6.5. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításához az Előfizető kifejezett nyilatkozata szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül teheti meg írásban, más módon ha adott szolgáltatás kapcsán értelmezhető és az nem kizárt, ráutaló magatartással is.

12.1.6.6. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben mindenképpen szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás, szolgáltatás- vagy díjcsomag megszűnik, és helyette a Szolgáltató más hasonló szolgáltatást, szolgáltatás- vagy díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul.

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

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

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

külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

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

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben a módosítást, illetve a módosított ÁSZF közzétételét követő 30 napon belül az Igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül visszavonhatja ajánlatát, illetve elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől.

### **12.1.8. A nyilatkozattétel elmulasztása:**

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

12.1.8.2. 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, kivéve ha az Előfizetői Szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, mert ilyenkor a nyilatkozattétel elmulasztása - a Feleknek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató bizonyíthatóan eleget tett értesítési kötelezettségének.

12.1.8.3. 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.

12.1.8.4. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet.

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

12.1.8.6. Amennyiben az Előfizető nem nyilatkozik a fenti esetkörbe nem tartozó szerződésmódosításról, de a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, úgy részéről ez a ráutaló magatartás a módosítások elfogadását jelenti, kivéve az Előfizető számára többletterhet jelentő, az adott (az Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosítás esetét, és amennyiben ezt a ráutaló magatartással történő elfogadást az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor a Felek nem zárták ki.

### **12.1.9. Az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítása:**

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

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

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

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

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

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

12.2.1. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítását kizárólag írásban, akár elektronikus úton is kérheti.

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

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

ha azt a Szolgáltató részére a kérelem előterjesztésével egyidejűleg megfizeti.

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

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

12.2.6. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető módosítási kérelmére eltérő tartalommal viszontajánlatot tegyen.

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

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

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

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

### **12.3. Az áthelyezés:**

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

a.) az áthelyezési kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül, ha annak valamennyi feltétele fennáll;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12.3.18. Amennyiben Előfizető határozott időtartamú szerződéssel rendelkezik és a határozott idő fennállása alatt kéri az áthelyezést, abban az esetben ha az áthelyezés címeként megjelölt helyen Szolgáltató önhibáján kívül szolgáltatni nem tud, úgy Előfizetőt a határozott időre megkötött előfizetői szerződés megszüntetéséből eredő díjfizetési kötelezettség terheli.

#### **12.4. Az átírás:**

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

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

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

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

12.4.5. Amennyiben az átírásra különböző kategóriájú Előfizetők között kerül sor, a Szolgáltató a következőképp jár el:

a.) amennyiben Egyéni előfizető írta át Üzleti/intézményi előfizetőre az Egyedi Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos ÁSZF A. Mellékletében meghatározott Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet számítja fel;

b.) amennyiben Üzleti/intézményi előfizető írta át Egyéni előfizetőre az Egyedi Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató átírási díjat számíthat fel és a Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet nem téríti vissza;

c.) amennyiben kis- és közép vállalkozás kéri az átírást, úgy az első esetben a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos ÁSZF A. Mellékletében meghatározott kis- és közép vállalkozások esetén alkalmazott Üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó belépési díj és az átírási díj közötti különbözetet számítja fel.

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

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

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

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

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

12.4.11. Az öröklés tényét hitelt érdemlő módon a következő dokumentumok

bizonyíthatják: a.) halotti anyakönyvi kivonat;

b.) hagyatékátadó végzés; c.)

öröklési bizonyítvány;

d.) vagy ezek hiteles másolata.

12.4.12. Több jogosult örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó.

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

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

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

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

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

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

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

12.4.20. A megszüntetéssel kapcsolatos költségek, valamint az esetleges fennálló díj tartozások az eltartót terhelik.

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

## **12.5. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei:**

### **12.5.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei:**

12.5.1.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik a következő

esetekben: a.) a szerződésben meghatározott idő elteltével;

b.) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével; c.) a

Szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével;

d. a Felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a Felek.;

e.) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;

f.) az Előfizető rendes felmondásával;

g.) Szolgáltatói rendes felmondással.

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

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

### **12.5.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai:**

12.5.2.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésére a következő módokon van lehetőség:

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

#### **12.5.2.2. A Szolgáltató rendes felmondása:**

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

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

12.5.2.2.3. A felmondásnak tartalmaznia kell:

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

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

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

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

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

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

### **12.6. A Szolgáltató rendkívüli felmondása:**

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

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek



jogellenesen továbbítja,

d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

12.6.2. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésellenes használatának minősül különösen:

a.) ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, használja, átalakítja, megrongálja;

b.) illetve ha nem teszi lehetővé a Szolgáltató vagy a Hivatalos szerelő számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy az ingatlanra belépjen;

c.) valamint, ha a szolgáltatás igénybe vételéhez számára a Szolgáltató által biztosított Berendezés kódolásának megfejtésére irányuló cselekményt végez.

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

12.6.4. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt külön értesíteni.

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

### **12.7.. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása díjtartozás miatt:**

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

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

12.7.3. A felmondás tartalmára a rendes felmondásra vonatkozó szabályok az irányadók.

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

a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget;

b.) a díjtartozás összege havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000 forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10.000 forintot nem haladja meg;

c.) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a Szolgáltatónál díjreklamációs panasszal élt, vagy a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a nem vitatott részt, illetve a további díjakat megfizeti.

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

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

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

### **12.8. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése esetén:**

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

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

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

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

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

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

#### **12.9.1. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése:**

12.9.1.1. A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

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

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

#### **12.9.2. A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetése:**

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

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

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

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

12.9.2.5. A Szolgáltató ezen díjigényeit kötbér formájában is érvényesítheti.

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

12.9.2.7. Egyéb esetekben a teljes időtartam figyelembe vételre kerül.

12.9.2.8. A határozott időtartamú szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozatnak a Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg, minden más esetben a beérkezést követő

9. napon, vagy ha a Felek későbbi, de 30 napon belüli határidőben állapodtak meg, akkor e megjelölt napon.

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

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

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

### **12.10. Az előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei:**

#### **12.10.1. Az Előfizetői rendes felmondás:**

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

12.10.1.2. Az Előfizető jogosult jogkövetkezmények nélkül felmondani – írásban, sajátkezű aláírásával ellátva – legfeljebb 8 napos felmondási határidővel a határozatlan idejű Egyedi Előfizetői Szerződését. Szolgáltató a felmondást csak abban az esetben fogadja el, amennyiben az a jelen ÁSZF-ben megjelölt hivatalos úton érkezik meg Szolgáltatóhoz az Előfizető egyértelmű azonosítása mellett.

12.10.1.3. Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást.

12.10.1.4. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva.

12.10.1.5. Ettől eltérően a Felek megállapodhatnak abban is, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői Szerződést.

12.10.1.6. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

12.10.1.7. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap közé eshet. A Szolgáltató ilyen esetben e határnapon szünteti meg a szolgáltatást.

12.10.1.8. Az Előfizető általi felmondás gyakorlása semmiféle külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött.

12.10.1.9. Az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

12.10.1.10. A Szolgáltató jogosult az elmaradt és felhalmozódott előfizetési és egyéb díjak megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása után is.

### **12.11 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik;**

12.11.1. Szerződéstől való elállás a vételi pont kialakítása előtt:

12.11.1.1. A felmérést megelőzően az elállási díj megtérítésével, az A. mellékletben meghatározott díj ellenében.

12.11.1.2. A felmérést követően az elállási és biztatási kár megtérítésével, az A. mellékletben meghatározott díj ellenében.

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

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

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

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

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

#### ***13.1.1. Az értesítés módja:***

13.1.1.1. A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének az alábbi módokon tehet eleget:

a.) az előfizető közvetlen értesítésével postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon, b.) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;

c.) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy

d.) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy Vármegyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

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

#### ***13.1.2. Az értesítés formái***

##### **13.1.2.1. A közvetlen értesítés:**

13.1.2.1.1. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor, illetve a szerződés fennállta alatt bármikor, megadhatja hozzájárulását ahhoz, hogy a Szolgáltató minden, az Előfizetői Szerződéssel összefüggő változásról

közvetlenül értesítse őt

az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon.

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

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

#### 13.1.2.2. Írásbeli, elektronikus értesítés:

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

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

#### 13.1.2.3. Közlemény útján történő értesítés:

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

#### 13.1.2.4. Telefonos, egyéb értesítés:

Telefonos, közvetlen értesítést a Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása esetén alkalmaz. Jogosult továbbá a Szolgáltató egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással eleget tenni értesítési kötelezettségének. (pl. elektronikus levél, SMS, MMS).

### **13.1.3. Az értesítés tartalma:**

13.1.3.1. Az értesítés minden esetben

tartalmazza: a.) a Szolgáltató megnevezését;

b.) annak megjelölését, hogy az Előfizető miért került értesítésre;

c.) az értesítésre okot adó körülmény részletes bemutatását – ha ezt az értesítés adott módja lehetővé teszi; d.)

utalást arra, hogy az Előfizető hol, illetve hogyan tájékozódhat a pontosabb részletekről.

13.1.3.2. Az ÁSZF módosítás esetében legalább a következőket tartalmazza:

a.) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire; b.) a

módosítások lényegének rövid leírása;

c.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,

d.) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;

e.) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként különítve,

f.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;

g.) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

### **13.1.4. Az értesítés további szabályai:**

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

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

13.1.4.3. Amennyiben az e-mailben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább öt

napos

időközrel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

### **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata:**

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

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

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

### **13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek:**

13.3.1. Az előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz, az eszközökhöz, valamint a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

13.3.2. Az előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

14.3.3. Az előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani (pl. áramellátás, vagyonvédelem), valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

13.3.4. Ha a Szolgáltató az előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére, mely felhívásnak előfizető köteles eleget tenni.

13.3.5. Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizető magatartása szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az előfizetőt a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja.

13.3.6. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

### **13.4. Az adatváltozás bejelentése:**

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

13.4.2. Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

13.4.3. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől. Előfizető haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül köteles a Szolgáltatót tájékoztatni az Egyedi Előfizetői Szerződést befolyásoló bármely adatának megváltozásáról.

## **14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és**

## **azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás;**

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

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

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

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

## **15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht.**

### **132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## **16. Fogalmak:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **17. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről;**

A Mézga-Net Bt., mint szolgáltató nem fejleszt speciális és nem speciális informatikai eszközöket/szoftvereket. Fogyatékossgal élő előfizetőinknek az alábbiakban kigyűjtött gyógypedagógiai, egyesületi és speciális alapítványi ajánlásokat mutatjuk be. Ezen bemutatott segédeszközök és segédsoftverek működésével kapcsolatban Társaságunk garanciákat nem vállal, forgalmazásukkal nem foglalkozik.

### **17.1 Látássérült embereket segítő segédeszköz-szoftverek**

„JAWS for Windows – a professzionális képernyőolvasó program

A beszélő számítógép a tanulásban, munkavállalásban, a szabadidő hasznos eltöltésében, a mindennapi élet megkönnyítésében óriási segítséget jelent a vak és a gyengén látó emberek számára.

MAGic – a professzionális képernyőnagyító program

A MAGic képernyőnagyító program a képernyőn látható tartalom felnagyításával teszi a gyengén látó emberek számára kényelmessé a számítógép-használatot. E szoftver beállításai igényre szabhatók, lehet benne változtatni a nagyítás nagyságát, a szíkontrasztot, az egyes képernyőtartalmak különböző színnel történő kiemelését és más-más mértékű nagyítását. A szoftver rendelkezik beszéd támogatással is, ez megkönnyítheti a hosszabb szövegek olvasását. A MAGic program esetében is rendszeresen írunk ki pályázatot magánszemélyek, és a gyengén látó és vak embereket segítő intézmények számára.”

(forrás: Informatika a Látássérültekért Alapítvány, röviden az INFOALAP, [www.infoalap.hu](http://www.infoalap.hu))

### **17.2 Mozgássérült embereket segítő segédeszköz-szoftverek és hardverek**

„A mozgássérült emberek életében is minőségi változást hozott a számítógép és internet. Speciális számítógépes programokkal lehetővé vált, hogy képesek legyenek a számítógépet használni azoknak is, akiknek nehézséget jelent a billentyűzet vagy az egér használata.

A Joymouse egy olyan alkalmazás, amely az egeret helyettesíti joystick-kal.

A Head Mouse „fejegér” az ELTE Neurális Információfeldolgozási Csoport (NIPG) fejlesztése. Kamera segítségével a kurzort a fejmozdulatokkal lehet irányítani, kattintani pedig kacsintással lehet. Ezzel az alkalmazással a súlyos mozgássérült személy is viszonylag kényelmesen tud akár a neten is „szörfözni”.

A fejegér továbbfejlesztett változata a Mousence program, amely szintén a NIPG fejlesztése, ami már tableteken, okos telefonokon is működő alkalmazás. A kurzor szintén a fejmozgatásával irányítható, kattintani pedig egy bizonyos ideig az adott pontra való nézéssel, fixálással lehet”

(forrás: Szegedi Tudományegyetem Juhász Gyula Pedagógusképző Kar, Az IKT alkalmazása a gyógypedagógiában Írta: Szili Katalin,

[http://www.jgypk.hu/mentorhalo/tananyag/az\\_ikt\\_alkalmazasa\\_a\\_gyogyepedagogiaban\\_V2/93\\_mozgssrtek.html](http://www.jgypk.hu/mentorhalo/tananyag/az_ikt_alkalmazasa_a_gyogyepedagogiaban_V2/93_mozgssrtek.html))

### **17.3 Felügyeleti szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás**

Az internet a nem csak az új ismeretek végtelen tárháza, hanem számos veszélyt rejt magában. Ezen veszélyforrásokat egyre több szülő ismeri fel, és felelős gondolkodásuknak köszönhetően igénylik a technikai segítséget gyermekeik, védelme érdekében.

Fontos! Díjmentes szűrőszoftverek állnak rendelkezésre, amelyek segítik a biztonságos internethasználatot.

Hogyan működnek ezek a segédsoftverek?

Beállíthatja, mi az, amit nem szeretne, hogy a felhasználó elérjen az interneten. Hogyan? A programok megmutatják, milyen keresőszavak segítségével böngész a felhasználó, ezáltal lehetővé teszik, hogy Ön kiszűrje a számára nem megfelelő, nem kívánt tartalmakat.

A rendszer a megtekintett oldalakat naplózza a számítógépen, így utólag azokból is ki lehet szűrni a nemkívánatos tartalmakat.

A szűrők segítségével beállíthatja, mennyi időt tölthet internetezéssel, időkorlátokat állíthat be.

A szoftver a felügyeletet mobileszközökön is lehetővé teszi, így a beállításokat nem csupán otthonról, hanem távolról is tudja változtatni.

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság közzétett egy dokumentumot az ajánlott szűrőszoftverek és a biztonságos nethasználat érdekében, az ajánlás az alábbi linken érhető el:

[http://nmhh.hu/dokumentum/162986/szurosszoftver\\_ajanlas.pdf](http://nmhh.hu/dokumentum/162986/szurosszoftver_ajanlas.pdf)

Általunk ajánlott szűrőszoftverek: Norton Family, Microsoft Windows Családbiztonsági Beállítások, Microsoft Digitális Biztonság, Dolphin Night

Fontos tudnunk, hogy ezek a szűrőszoftverek nem pótolják a szülői felügyeletet, csupán kiegészítik azt!



## A Melléklet

### **A/1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:**

SZJ 61.90 – egyéb távközlés

SZJ 64.20.16.0 - országos közcélú adathálózati szolgáltatásra és ezen belül kiemelten:

Adathálózati szolgáltatás vezeték nélkül TESZOR 64.20.18.0 Mikrohullámú internet szolgáltatás - Microwave Digital Subcribe Line (MDSL)

Az igénylő által kért végpont, szabványos UTP (RJ-45) csatlakozáson keresztül csatlakozik. A szolgáltató szolgáltatását saját vezeték nélküli hálózatán nyújtja, és a Szolgáltatás hozzáférési ponton bocsátja az ügyfél rendelkezésére.

A Szolgáltatás hozzáférési pont olyan pont, ahol a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét az ügyfél számára biztosítja, a szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paraméterei teljesülése esetén.

A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított végberendezés szabványos Ethernet portja.

Végberendezés: a szolgáltató által biztosított rádiós modem.

A szolgáltatás frekvenciái: 2400-2483,5 Mhz, 5150-5350 Mhz, 5470-5725 Mhz

Jelen szolgáltatás a Burst-funkciót nem használja:

Folyamatos letöltés esetén 30 másodperces ciklusokra a sáv szélesség értéke a maximális érték (kínált sáv szélesség).

Besorolása: TESZOR'08 6190 – Egyéb távközlés (közvetített szolgáltatás)

Besorolása: TESZOR'08 612042 - Szélessávú internetelés vezeték nélküli hálózaton

### **A/2. A szolgáltató külön szerződés alapján vállalja továbbá az alábbi értéknövelt szolgáltatások nyújtását:**

- (a) web hosting, web design;
- (b) domain regisztráció;
- (c) mail-relay szolgáltatás;
- (d) csoportos e-mailszolgáltatás;
- (e) tűzfal szolgáltatás;
- (f) VPN szolgáltatás
- (g) rendszer-integrációs tevékenység;
- (h) vírusszűrés;
- (i) szerverbérlet co-location szolgáltatáshoz;
- (j) Nyújtott szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges műszaki eszközök eladása, vagy bérbeadása,
- (k) hálózat tervezés és építés.
- (l) előfizetői hálózatok kiépítése.
- (m) szerverbérlet co-location szolgáltatáshoz;

### **A/3. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területei**

Kecskemét (Kadafalva, Katonatelep, Hetényegyháza, Méntelek), Városföld, Szentkirály, Nyárlőrinc, Lakitelek, Jakabszállás, Helvécia, Ballószög, Ladánybene

### **A/4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye:**

Az előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató által kihelyezett vagy felszerelt végkészülék kimeneti pontján veszi át (Előfizetői Hozzáférési Pont = EHP).

Szolgáltató az EHP-ig terjedően köteles biztosítani a szolgáltatást, és a hibalehárítási kötelezettsége is eddig a pontig terjed.

Az előfizető nem jogosult az EHP előtti eszközöket (végkészülék, kábelezés, antenna stb.) leszerelni, azokat bármilyen módon módosítani, azok használatát 3. személynek átengedni vagy lehetővé tenni.

Előfizető felel a Szolgáltatónak okozott minden olyan kárért, amely a tulajdonában lévő készülékek, a előfizetői hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközök meghibásodásából, a belföldi forgalomban nem engedélyezett, a vonatkozó szabványok előírásainak nem megfelelő, hatósági engedéllyel nem rendelkező készülék, a az előfizetői hozzáférési pont és a vevőkészülék között szükséges eszközök csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének akadályozásából, a szolgáltatás harmadik személynek történő jogosulatlan átengedéséből, az előfizetőt terhelő kötelezettségek megsértéséből, vagy a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából ered.

A jogellenes, illetőleg az általános szerződési feltételekbe ütköző, és/vagy egyedi előfizetői szerződésbe ütköző jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető köteles az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatás díjának 3 havi összegének megfelelő kárátalányt fizetni.

Ha a jogellenes jelvételezésből hasznot húzó személynek érvényes előfizetői szerződése nincs az előfizetői szerződést az ÁSZF-ben meghatározott feltételek teljesítése esetén kötheti meg. Szolgáltató a jelszolgáltatást csak abban az esetben köteles továbbra is biztosítani, amennyiben az előfizető, illetve a harmadik személy az ÁSZF-ben meghatározott feltételeket teljesíti. Szolgáltató ezek elmaradása esetén kárai megtérítését jogosult kérni előfizetői szerződésszegés esetén. Szolgáltató jogosult továbbá a szerződés megszűnésének szabályai szerint az előfizetői szerződés felmondására, a szünetelés, illetve korlátozás szabályai szerint a szolgáltatás szüneteltetésére, illetve korlátozására.

Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket, antennát és egyéb eszközöket az előfizető által biztosított helyen vagy helyiségben elhelyezi, a kábeleket védőcsőben, kábelcsatornában vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a vételi pont tartószerkezetének hiányában a szolgáltató azt kiépíti az eseti díjakat felsoroló díjszabás szerint. Az árbóc elvárható magassága az épület gerincénél, vagy legmagasabb szintjénél 2 méterrel magasabb pontja. Ennek hiánya vagy nem megfelelő kialakítás miatti átalakítás, építés költségei ugyancsak az Előfizetőt terhelik. Ha az előfizető a megfelelő antenna tartószerkezet hiányában, nem hajlandó azt megépíteni, megépíttetni és eláll a szerződéstől, akkor az A/6-os mellékletben szereplő elállási és biztatási kárt köteles megtéríteni a Szolgáltató részére.

A Szolgáltató – alapesetenként – egy ingatlanban csak egy előfizetői hozzáférési pontot létesít.

Az előfizetői hozzáférési pont telepítése alapesetben a következő:

- az előfizető által biztosított helyen, a szolgáltató által kiépített tartószerkezeten (ha azt a technikus megfelelőnek találja műszaki, vagy egyéb szempontból) maximálisan 3 db antenna és az ehhez tartozó aktív eszközök kerülnek elhelyezésre (vételi pont),
- a vételi ponttól kábelezés az átadási pontig, melynek hossza a 10 métert nem haladhatja meg,
- Átadási ponton, a vételi pont felé POE rendszer kialakítása, melyhez az Előfizető biztosítja a folyamatos áramellátást.

A fent említett alapkiépítés esetétől eltérő kiépítéskor (pl. több antenna, vagy az elvárhatónál magasabb vételi pont kialakítása) a Felek egyedi megállapodást kötnek (pl. díjkedvezmény, stb.).

A 10 méteres kábelhosszt meghaladó telepítés esetén az Előfizető megfizeti az általa többletként igényelt kábel ellenértékét, illetve annak kialakításához szükséges többlet munkadíjat.

Az előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a fentiekben felsorolt kábelezésen és telepített eszközökön nem szerez tulajdonjogot, de anyagi felelősséggel tartozik. Erről abban az esetben, ha az előfizető nem egyezik meg a tulajdonos személyével, akkor a tulajdonost is köteles tájékoztatni, melyért ugyancsak felelősséggel tartozik.

**A/5. A szolgáltatás minőségi mutatói az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendelet szerint**

**Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése:**

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

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

Kizárt esetek különösen:

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

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

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

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

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

Kizárt esetek különösen:

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,

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

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

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

Kizárt esetek különösen:

12. a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

13. a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

4./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

Hálózati szolgáltatásminőség követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Mértékegysége	Célérték
szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)	nap	15
a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában;	óra	72
forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban, összhangban az <u>Eht. 138. §-ának (3) bekezdésével</u> ;	óra	48
szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban;	%	96,5
a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló <u>16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével</u> , százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)	%	80

## Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Internet-szolgáltatásra alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények				
Minőségi mutató megnevezése		Mértékegysége	Célérték	
hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [Mbps], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál;		Mbps	letöltés	feltöltés
Lakossági előfizetői csomagok	TOP-1		2,5	0,75
	TOP-2		5	3
	TOP-3		5	3
	TOP-4		10	7
	TOP-5		15	10
	StarLC		25	15
Üzleti csomagok	Szinkron 30		15	15
	Szinkron 60		30	30
	Szinkron 120		60	60
	Aszinkron		15	10
Korábbi, már nem értékesített csomagok	Lásd korábbi ÁSZF-ek mellékleteként!			
Egyedi csomagok	Egyedi csomagoknál a garantált sávszélesség a névleges le- és feltöltése 30-100 % lehet!			

Díjsomagjainkhoz maximum 50-es pingértékeket, és 1%-os csomagvesztést garantálunk.

**A/6. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak****1. 1.1 Egyszeri díjak:**

Belépési (telepítési vagy hozzáférési pont létesítési) díj határozatlan időnél:	95.000 Ft
Kiegészítő létesítési díj „Szinkron” csomagok esetében:	+100.000 Ft
Kiegészítő létesítési díj munkadíja az alkalmazott megoldástól függően:	+10.000.- Ft/megkezdett óra
StarLC díjcsomaghoz egyszeri kiépítési díj:	199.900.- Ft

**1.2 Előfizetői végpont létesítésével kapcsolatosan folyamatosan fizetendő díjak:**

Abban az esetben, ha az előfizetői végpont létesítéséhez korábban nem használt, más szolgáltató tulajdonában levő oszlop bérlete szükséges, akkor szolgáltató jogosult az oszlop bérletének előfizető általi megtérítésére. Ennek mértéke: 1000 Ft/hó/oszlop

**2. Eseti díjak:**

Vételi pont megtekintése, felmérés, szerződéskötés és kötelezettségek nélkül	10.000 Ft	
Hálózatfejlesztési díj	ajánlat szerint	
Plusz hozzáférési pont kiépítése	ajánlat szerint	
Áthelyezési díj	35.000 Ft	
Elállási díj	10.000 Ft	
Kiszállási díj	5.000 Ft/megkezdett félóra	
Adminisztrációs díj	700 Ft	
Kedvezményes Adminisztrációs díj	400 Ft	
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék (kaució)	eszközöktől függően változó	
Szüneteltetési díj	havi díj 75%-a	
Visszakapcsolási díj – díjtartozás miatt történt korlátozás után (45 nap)	3.500 Ft	
Kihelyezett hírközlési berendezés használati (bérleti) díja	ajánlat alapján	
Átalány kártérítés	60.000 Ft/ eszköz	
	5.000 Ft / POE+tápegység	
Csomagmódosítási díj	2.500.Ft	
Számlamásolat díja	300 Ft/db	
Kiegészítő létesítési, szerelési díj	ajánlat alapján	
Fizetési felszólítás eljárási díja		
	első emlékeztető E-mail	ingyenes
	második felszólító E-mail	700 Ft
	SMS	0 Ft
	levél	300 Ft
	ajánlott levél	500 Ft
	tértivevényes ajánlott levél	800 Ft
Biztatási kár megtérítése	10.000 Ft	
Túlfizetés visszautalása bankszámlára	300 Ft	

**A kihelyezett eszköz vagy eszközök folyamatos áramellátásának akadályoztatása, vagy a javításhoz esetleg eszközök cseréjéhez való bejutás megakadályozása, 24 órát meghaladóan, ha ez az ügyfélnek felróható, abban az esetben 24 óránként 100.000.- Ft kötbért számolunk fel.!**

**A/7. Szolgáltatások havi díja**

<b>E-mail cím (1 db @mezganet.hu végződésű e-mail cím)</b>	Havi díj(bruttó)	3000.-
--	------------------	--------

<b>EGYSÉGES INTERNET SZOLGÁLTATÁS-LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b>		
<b>Díjcsomag neve</b>	<b>Top-1</b>	
Díjcsomag ára havonta (bruttó):	12.900 .-	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	8	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	3	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	2,5	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,75	
Csomagban foglalt adatforgalom	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	nincs túlforgalmazási korlát	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van	
Felhasználási módok	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	-
VoIP	igénybe vehető	Menedzselts belső hálózat esetén ajánlott
Chat alkalmazások	igénybe vehető	Menedzselts belső hálózat esetén ajánlott
Közösségi oldalak	igénybe vehető	-
Fájlcserélő alkalmazások	nem ajánlott, de igénybe vehető	Menedzselts belső hálózat esetén ajánlott
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	-
Online TV	nem támogatott, de igénybe vehető	A szolgáltatás jellege miatt.
Egyéb	-	-
*További részletek a mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek-ben		
<b>EGYSÉGES INTERNET SZOLGÁLTATÁS-LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b>		
<b>Díjcsomag neve</b>	<b>Top-2</b>	
Díjcsomag ára havonta (bruttó):	15.400 .-	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	18	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	8	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	3	
Csomagban foglalt adatforgalom	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	nincs túlforgalmazási korlát	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van	
Felhasználási módok	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	-
VoIP	igénybe vehető	Menedzselts belső hálózat esetén ajánlott
Chat alkalmazások	igénybe vehető	Menedzselts belső hálózat esetén ajánlott
Közösségi oldalak	igénybe vehető	-
Fájlcserélő alkalmazások	nem ajánlott, de igénybe vehető	Menedzselts belső hálózat esetén ajánlott
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	-
Online TV	nem támogatott, de igénybe vehető	A szolgáltatás jellege miatt.
Egyéb	-	-
*További részletek a mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek-ben		

## EGYSÉGES INTERNET SZOLGÁLTATÁS-LEÍRÓ TÁBLÁZAT

Díjcsomag neve	Top-3	
Díjcsomag ára havonta (bruttó):	20.400.-	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	22	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	3	
Csomagban foglalt adatforgalom	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	nincs túlforgalmazási korlát	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van	
Felhasználási módok	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	-
VoIP	igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Chat alkalmazások	igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Közösségi oldalak	igénybe vehető	-
Fájlcserélő alkalmazások	nem ajánlott, de igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	-
Online TV	nem támogatott, de igénybe vehető	A szolgáltatás jellege miatt.
Egyéb	-	-

\*További részletek a mindenkor Általános Szerződési Feltételek-ben

## EGYSÉGES INTERNET SZOLGÁLTATÁS-LEÍRÓ TÁBLÁZAT

Díjcsomag neve	Top-4	
Díjcsomag ára havonta (bruttó):	27.900.-	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	25	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	12	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	10	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	7	
Csomagban foglalt adatforgalom	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	nincs túlforgalmazási korlát	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van	
Felhasználási módok	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	-
VoIP	igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Chat alkalmazások	igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Közösségi oldalak	igénybe vehető	-
Fájlcserélő alkalmazások	nem ajánlott, de igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	-
Online TV	nem támogatott, de igénybe vehető	A szolgáltatás jellege miatt.
Egyéb	-	-

\*További részletek a mindenkor Általános Szerződési Feltételek-ben



## EGYSÉGES INTERNET SZOLGÁLTATÁS-LEÍRÓ TÁBLÁZAT

Díjcsomag neve	Top-5	
Díjcsomag ára havonta (bruttó):	32.900 .-	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	30	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	15	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	15	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	
Csomagban foglalt adatforgalom	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	nincs túlforgalmazási korlát	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van	
Felhasználási módok	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	-
VoIP	igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Chat alkalmazások	igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Közösségi oldalak	igénybe vehető	-
Fájlcserélő alkalmazások	nem ajánlott, de igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	-
Online TV	nem támogatott, de igénybe vehető	A szolgáltatás jellege miatt.
Egyéb	-	-

\*További részletek a mindenkor Általános Szerződési Feltételek-ben

## EGYSÉGES INTERNET SZOLGÁLTATÁS-LEÍRÓ TÁBLÁZAT

Figyelem! Ennél a díjcsomagnál egyszeri kiépítési díjat kell fizetni előre!

Díjcsomag neve	StarLC	
Díjcsomag ára havonta (bruttó):	31.800 .-	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	50	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	30	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	25	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	15	
Csomagban foglalt adatforgalom	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	nincs túlforgalmazási korlát	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van	
Felhasználási módok	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	-
VoIP	igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Chat alkalmazások	igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Közösségi oldalak	igénybe vehető	-
Fájlcserélő alkalmazások	nem ajánlott, de igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	-
Online TV	nem támogatott, de igénybe vehető	A szolgáltatás jellege miatt.
Egyéb	-	-

Egyszeri kiépítési díjjal! \*További részletek a mindenkor Általános Szerződési Feltételek-ben

**EGYSÉGES INTERNET SZOLGÁLTATÁS-LEÍRÓ TÁBLÁZAT**

Díjcsomag neve	Aszinkron	
Díjcsomag ára havonta (bruttó):	21.000 .-	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	30	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	15	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	20	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	
Csomagban foglalt adatforgalom	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	nincs túlforgalmazási korlát	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van	
Felhasználási módok	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	-
VoIP	igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Chat alkalmazások	igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Közösségi oldalak	igénybe vehető	-
Fájlcserélő alkalmazások	nem ajánlott, de igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	-
Online TV	nem támogatott, de igénybe vehető	A szolgáltatás jellege miatt.
Egyéb	legalább 3 hónap előfizetéssel	kiegészítő telepítési költséggel

\*További részletek a mindenkorai Általános Szerződési Feltételek-ben

**EGYSÉGES INTERNET SZOLGÁLTATÁS-LEÍRÓ TÁBLÁZAT**

Díjcsomag neve	Szinkron 30	
Díjcsomag ára havonta (bruttó):	36.540 .-	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	30	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	30	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	15	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	15	
Csomagban foglalt adatforgalom	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	nincs túlforgalmazási korlát	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van	
Felhasználási módok	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	-
VoIP	igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Chat alkalmazások	igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Közösségi oldalak	igénybe vehető	-
Fájlcserélő alkalmazások	nem ajánlott, de igénybe vehető	Menedzselt belső hálózat esetén ajánlott
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	-
Online TV	nem támogatott, de igénybe vehető	A szolgáltatás jellege miatt.
Egyéb	legalább 3 hónap előfizetéssel	kiegészítő telepítési költséggel

\*További részletek a mindenkorai Általános Szerződési Feltételek-ben

<b>EGYSÉGES INTERNET SZOLGÁLTATÁS-LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b>		
<b>Díjcsomag neve</b>	<b>Szinkron 60</b>	
Díjcsomag ára havonta (bruttó):	67.200 .-	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	60	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	60	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	30	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	30	
Csomagban foglalt adatforgalom	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	nincs túlforgalmazási korlát	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van	
Felhasználási módok	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	-
VoIP	igénybe vehető	Menedzselts belső hálózat esetén ajánlott
Chat alkalmazások	igénybe vehető	Menedzselts belső hálózat esetén ajánlott
Közösségi oldalak	igénybe vehető	-
Fájlcserélő alkalmazások	nem ajánlott, de igénybe vehető	Menedzselts belső hálózat esetén ajánlott
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	-
Online TV	nem támogatott, de igénybe vehető	A szolgáltatás jellege miatt.
Egyéb	legalább 3 hónap előfizetéssel	kiegészítő telepítési költséggel
*További részletek a mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek-ben		
<b>EGYSÉGES INTERNET SZOLGÁLTATÁS-LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b>		
<b>Díjcsomag neve</b>	<b>Szinkron 120</b>	
Díjcsomag ára havonta (bruttó):	116.340 .-	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	120	
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	120	
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	60	
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	60	
Csomagban foglalt adatforgalom	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	nincs túlforgalmazási korlát	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége	van	
Felhasználási módok	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek	Kiegészítő lehetőségek, feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető	-
VoIP	igénybe vehető	Menedzselts belső hálózat esetén ajánlott
Chat alkalmazások	igénybe vehető	Menedzselts belső hálózat esetén ajánlott
Közösségi oldalak	igénybe vehető	-
Fájlcserélő alkalmazások	nem ajánlott, de igénybe vehető	Menedzselts belső hálózat esetén ajánlott
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	-
Online TV	nem támogatott, de igénybe vehető	A szolgáltatás jellege miatt.
Egyéb	legalább 3 hónap előfizetéssel	kiegészítő telepítési költséggel
*További részletek a mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek-ben		

## **A/8. ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ**

### 1. Bevezetés

A Mézőga-Net Bt. (a továbbiakban: „szolgáltató”) az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 4/2012 (I,24) NMHH Elnöki rendelet alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);

b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);

c) változatlansága igazolható (adatintegritás);

d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

### 2. Jogszabályi hivatkozások:

Jelen szabályozás az alábbi jogszabályokon, ajánlásokon alapul:

- Magyarország Alaptörvénye, VI. cikk;
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény Második könyv, Harmadik rész;
- információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: az „Infotv.”);
- elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: az „Eht.”);
- a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet;
- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: az „Eszr.”);
- információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény (Infotv.);
- 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 szóló 2016/679 EU Rendelet (GDPR).

### 3. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak

**Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („Érintett” vagy „Előfizető” vagy „Ügyfél”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

**Különleges adat:** a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviseleti szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat és az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat.

**Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közléstovábbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

**Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza.

**Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.

**Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. **Adattovábbítás:** valamely adat hozzáférhetővé tétele meghatározott harmadik személy számára.

**Nyilvánosságra hozatal:** valamely adat hozzáférhetővé tétele bárki számára.

**Adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges.

**Profilalkotás:** személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.

#### 4. A Szolgáltató által kezelhető személyes adatok köre:

A Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban állók (előfizetők) személyes adatai.

##### 4.1. Személyes adatok:

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel általában a következő személyes előfizetői adatok szükségesek (amennyiben a szolgáltatás jellege azt indokolja):

- a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye,
- b.) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c.) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- d.) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a.), b.) és c.) pont szerinti adatai,
- e.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
- f.) az előfizetői hozzáférési pont helye.

##### 4.2. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatai:

- a) az előfizetői névjegyzékre,
- b) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére;
- c) üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére,
- c) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésére,
- e) az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok.

##### 4.3. A számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok:

- a) jelen Adatvédelmi Tájékoztató 4.1. pontjában meghatározott adatok;
- b) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma;
- c) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az Előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;

- k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

#### 4.4. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzés:

- a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Eht. 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok (jelen Tájékoztató 4.1. pontjában foglaltak szerint);
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, port szám).

#### 4.5. Hangfelvételek:

- a) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele.  
b) Távollévők között telefonon történt szerződéskötés, szolgáltatás megrendelés hangfelvétele.

#### 5. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja:

##### 5.1. Tárolás időtartama:

A jelen Tájékoztató 3.1. pontjában feltüntetett adatok az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 143. § (2) bekezdése szerint a szerződés megszűnését követő 1 évig kezelhetők.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező bejelentésről készült hangfelvételek a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti időpontig megőrizhetők: bejelentéstől számított 5 év.

Hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adat esetében a megőrzési idő: hibaelhárítástól számított 1 év.

Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzés esetében az előfizetői adatok az Eht. 159/A. § (3) bekezdése szerint őrizhetők meg: a szerződés megszűnését vagy az adatok keletkezését követő 1 év; sikertelen hívások esetén fél év.

## 5.2. A tárolás módja: vegyes (gépi feldolgozás és/vagy papír alapú megőrzés)

## 6. A személyes adatok továbbításának esetei:

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:

- a.) az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából;
- b.) Eht. 162. § (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása, valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az Előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat; az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel;
- c.) az Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából;
- d.) a Szolgáltató által forgalmazott, más szolgáltatók által nyújtott szolgáltatások szolgáltatói számára, az Előfizető hozzájárulásával, az Előfizetőnek az adott szolgáltatás igénybevételére kötött szerződéshez szükséges adatait. A MindigTv szolgáltatás kapcsán az adatokat átadjuk az Antenna Hungária Zrt. részére. Az Antenna Hungária Zrt. adatkezelési tájékoztatója ide kattintva érhető el.

6.1. A Szolgáltató a GDPR. 28. cikke alapján jogosult a részére a szolgáltatások nyújtásához szükséges informatikai infrastruktúrát biztosító, illetve a szolgáltatás nyújtásához igénybe vett más megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség vállalása mellett – kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges – adatokat adatfeldolgozás céljából átadni. A Szolgáltató a GDPR 28. cikkének megfelelő szerződést köt az adatfeldolgozókkal.

6.2. A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

6.3. Az Előfizető adatai abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

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

## 7. A személyes adatok kezelésének jogcíme:

- az Érintett hozzájárulását adta személyes adatainak kezeléséhez
- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az Érintett az egyik fél
- az adatkezelés a Szolgáltatóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges
- az adatkezelés az Érintett létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges
- az adatkezelés közérdekű feladat végrehajtásához szükséges
- az adatkezelés a Szolgáltató vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az Érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az Érintett gyermek.

## 8. A személyes adat kezelésének célja:

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely, előző pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, fentiekben nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

## 9. Érintettek jogai

### 9.1. Hozzáférési jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon, valamint tájékoztatást kapjon a kezelésükkel kapcsolatos körülményekről.

Az Érintett által kért tájékoztatás többek között a következő adatokra terjedhet ki:

az adatkezelés céljai;  
a személyes adatok kategóriái;  
azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Szolgáltató közölte vagy közölni fogja;  
a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama;  
a Nemzeti Adatvédelmi Információszabadság Hatósághoz való fordulás joga;  
valamint amennyiben az adatokat nem közvetlenül az Érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ.

A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet. Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri.

### 9.2. A helyesbítéshez való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, valamint, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését.

### 9.3. A törléshez való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az Érintett visszavonja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;



- c) az Érintett a GDPR 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az Érintett a GDPR. 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d) ha a személyes adatokat a Szolgáltató jogellenesen kezelte;
- e) ha a személyes adatokat jogszabály alapján törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a GDPR 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek).

Az adatot a Szolgáltató nem törli, amennyiben az adatkezelés a következő okok valamelyike miatt szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából;
- c) vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

#### 9.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) a Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az Érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Szolgáltató jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Érintett jogos indokaival szemben. Az adatkezelés korlátozása esetén a korlátozással Érintett személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni. A korlátozás feloldásáról a Szolgáltató előzetesen tájékoztatást nyújt az Érintettnek.

#### 9.5. A tiltakozáshoz való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

#### 9.6. Az adathordozhatósághoz való jog:

Az Érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Szolgáltatónak továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az a Szolgáltató, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- az adatkezelés a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy
- a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és b) az adatkezelés automatizált módon történik.

#### 10. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse és elérhetőségei:

Mészáros Tibor

Cím: 6000 Kecskemét, Nyíl u. 10-12.  
E-mail: [info@mezganet.hu](mailto:info@mezganet.hu)

## 11. Tájékoztató a személyes adatok biztonságáról

A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről. A szolgáltatás biztonságába a szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelés biztonsága is beleértendő.

A Szolgáltató elsősorban honlapján, illetve szükség szerinti más csatornákon tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről.

A közvetlen üzletszerzési tevékenységgel kapcsolatos adatkezelés:

Cégünk nem végez ilyen tevékenységet.

Amennyiben bármilyen kérdése van, vagy élni kíván az adatvédelmi jogszabályokban biztosított – a fentiekben is ismertetett jogaival, így adatkezelési hozzájárulását szeretné visszavonni (amit bármikor indokolás nélkül megtehet), adatait szeretné helyesbíteni, adataihoz való hozzáférésre vagy adathordozhatóságra vonatkozó jogát kívánja gyakorolni, az alábbiak szerint járjon el:

1. Ha ön Előfizetőnk kérjük, tanulmányozza át az Általános Szerződési Feltételeinket (a továbbiakban: „ÁSZF”). Az ÁSZF 10. fejezete tartalmaz további adatkezelési, adatbiztonsági tájékoztatást, és meghatározza, hogy az Előfizetőket érintő egyes adatkezelések esetén miként tudja legeredményesebben a jogait gyakorolni.
2. Ha ön nem Előfizetőnk, az [info@mezganet.hu](mailto:info@mezganet.hu) címen vagy postai úton a 600 Kecskemét, Nyíl u. 10-12. címen kereshet minket adatkezelési ügyekben.
3. Amennyiben ügye nem oldódott meg, adatvédelmi felelősünkhöz fordulhat az alábbi elérhetőségeken:

Mészáros Tibor

Cím: 6000 Kecskemét, Nyíl u. 10-12.

E-mail: [info@mezganet.hu](mailto:info@mezganet.hu)

4. Amennyiben ügye továbbra sem oldódott meg, az adatkezeléssel kapcsolatban jogorvoslattal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, tel.: +36 (1) 391-1400, e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)), valamint az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat.
5. Amennyiben azt tapasztalta, hogy az Ön vagy más MéZga-Net ügyfél adata jogosulatlanul változott vagy semmisült meg, azt mással jogosulatlanul közzétették, mások jogosulatlanul hozzáférhettek vagy jogosulatlanul nyilvánosságra került, kérjük ezt, mint adatvédelmi incidenst jelentse be nekünk (az Ön elérhetőségi adatai, valamint az idő, hely és más lényegesnek ítélt körülmények összefoglalásával) az [info@mezganet.hu](mailto:info@mezganet.hu) e-mail címen.

MéZga-Net Bt.

A/9. Melléklet

**Meghirdetett akciók és kedvezmények**

**1.: Azon lakossági előfizetők, akik 2024 november 01-től egy éves határozott idejű szerződést kötnek, jelentős havidíj kedvezményben részesülnek az alábbiak szerint:**

**I. TOP-1 díjcsomag esetén:**

- a. 10 hónapig 6.000.- Ft havidíj kedvezmény
- b. Amennyiben a 10. hónap végéig újabb egy éves előfizetői szerződést köt bármilyen díjcsomaggal, abban az esetben az utolsó két hónapra is megkapja a 6.000.- Ft-os havidíj kedvezményt.

**A legkedvezőbb esetben az egy évre lebontott havidíj 6.900.- Ft lesz**

**II. TOP-2 díjcsomag esetén:**

- a. 10 hónapig 7.500.- Ft havidíj kedvezmény
- b. Amennyiben a 10. hónap végéig újabb egy éves előfizetői szerződést köt bármilyen díjcsomaggal, abban az esetben az utolsó két hónapra is megkapja a 7.500.- Ft-os havidíj kedvezményt.

**A legkedvezőbb esetben az egy évre lebontott havidíj 7.900.- Ft lesz**

**III. TOP-3 díjcsomag esetén:**

- a. 10 hónapig 10.500.- Ft havidíj kedvezmény
- b. Amennyiben a 10. hónap végéig újabb egy éves előfizetői szerződést köt bármilyen díjcsomaggal, abban az esetben az utolsó két hónapra is megkapja a 10.500.- Ft-os havidíj kedvezményt.

**A legkedvezőbb esetben az egy évre lebontott havidíj 9.900.- Ft lesz**

**IV. TOP-4 díjcsomag esetén:**

- a. 10 hónapig 15.000.- Ft havidíj kedvezmény
- b. Amennyiben a 10. hónap végéig újabb egy éves előfizetői szerződést köt bármilyen díjcsomaggal, abban az esetben az utolsó két hónapra is megkapja a 15.000.- Ft-os havidíj kedvezményt.

**A legkedvezőbb esetben az egy évre lebontott havidíj 12.900.- Ft lesz**

**V. TOP-5 díjcsomag esetén:**

- a. 10 hónapig 18.000.- Ft havidíj kedvezmény
- b. Amennyiben a 10. hónap végéig újabb egy éves előfizetői szerződést köt bármilyen díjcsomaggal, abban az esetben az utolsó két hónapra is megkapja a 18.000.- Ft-os havidíj kedvezményt.

**A legkedvezőbb esetben az egy évre lebontott havidíj 14.900.- Ft lesz**

**VI. StarLC díjcsomag esetén:**

- a. 10 hónapig 15.900.- Ft havidíj kedvezmény
- b. Amennyiben a 10. hónap végéig újabb egy éves előfizetői szerződést köt bármilyen díjcsomaggal, abban az esetben az utolsó két hónapra is megkapja a 15.900.- Ft-os havidíj kedvezményt.

**A legkedvezőbb esetben az egy évre lebontott havidíj 15.900.- Ft lesz**

**2.: Automatikusan kedvezményben részesülnek azok az előfizetők, akiknél a rádiós vételi ponton kisátjátszót tudunk kialakítani, és ezt nem utasították el a szerződés megkötésekor. Ebben az esetben minden más kedvezménytől függetlenül további 900.- Ft havidíj kedvezményben részesül az előfizető.**

**3.: Három havi díjkedvezményben részesülnek azok az előfizetőink, akik olyan új előfizetőt irányítanak hozzánk, aki lakcímhely vagy helyrajzi szám lapján az utolsó két évben nem volt szerződött előfizetőnk. Abban az esetben írunk jóvá három havi díjat, amennyiben az új előfizető legalább egy éves szerződést köt, be tudjuk kötni azaz működő internetet tudunk kiépíteni, és ezt azonosíthatóan előre elektronikus levélben jelzi számunkra. Mindhárom feltételnek maradéktalanul teljesülnie kell a kedvezmény jóváírásához. A kedvezmény mértéke az új és a régi előfizető közül a kisebb havidíjú összeggel egyezik meg.**