

PROEMPTOR EC.

1107 Budapest, Szállás u. 21. D1 ép.

**Általános Szerződési Feltételeinek 2.
sz. melléklete:**

A szolgáltatóváltás szabályai

Hatálya: 2026. január 01.

A jelen melléklet az Általános Szerződési Feltétel szerves és elválaszthatatlan részét képezi. A jelen mellékletben nem szabályozottak vonatkozásában az Általános Szerződési Feltételben rögzítettek az irányadók és alkalmazandók.

Tartalomjegyzék

1.	INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS.....	3
1.1	Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás kezdeményezése, általános szabályai.....	3
1.2	Szolgáltatóváltási igény elutasítása, átadó szolgáltató szolgáltatásának visszaállítása.....	4
1.3	Átvevő szolgáltató jogai és kötelezettségei a Szolgáltatóváltás során	4
2.	KOMPENZÁCIÓ	5
2.1	Az Átvevő szolgáltatót terhelő kompenzáció.....	5
2.2	Az Átadó szolgáltatót terhelő kompenzáció	5

1. INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS

1.1. Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás kezdeményezése, általános szabályai

Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás (a továbbiakban: Szolgáltatóváltás) során az átvevő szolgáltató az előfizető megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál.

Szolgáltatóváltás esetén az előfizetőt átvevő szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon kezdje meg az Szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama nem haladja meg az egy munkanapot.

A Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető az szolgáltatóváltási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére jelenti be. A Szolgáltatóváltás dátuma megállapodással, igazolható módon módosítható.

A Szolgáltatóváltás feltétele, hogy az átadó szolgáltatónál egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetőnek ne legyen a szerződéséből eredő kiegyenlített tartozása. A kiegyenlített tartozásról, illetve az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítéséről az előfizető és az átvevő szolgáltató megállapodhat.

Ha a szolgáltatóváltás más szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való nagykereskedelmi hozzáféréssel valósul meg, vagy más műszaki okból a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a szolgáltatóváltási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

Azon internet-hozzáférési szolgáltatást tartalmazó szolgáltatáscsomagra vonatkozó Szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, a Szolgáltatóváltás szabályait a szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.

Ha az igényelt szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja a Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt, és új előfizetői szerződést köt;
- b) az átvevő szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a Szolgáltatóváltás napját, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat; és
- c) a Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető megbízza az átvevő szolgáltatót, hogy a szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetése, és ha szükséges, a Szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.

A Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a Szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja.

A sikeresen végrehajtott Szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

1.2. Szolgáltatóváltási igény elutasítása, átadó szolgáltató szolgáltatásának visszaállítása

Az igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja:

- a) az előfizető sikertelen azonosítása esetén;
- b) ha az előfizetőnek a szolgáltatóváltási igény átvévő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;
- c) ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

Ha az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt elutasította, az átvévő szolgáltató a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat - ha szükséges, a szolgáltatóváltás dátumát érintő módosítással - folytatható.

Ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére történt meg, az átvévő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Az átvévő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

1.3. Átvévő szolgáltató jogai és kötelezettségei a Szolgáltatóváltás során

Az átvévő szolgáltató az átadó szolgáltatót értesíti a Szolgáltatóváltásról az előfizetői adatok, a megszüntetendő szolgáltatások, a szolgáltatóváltás dátuma, valamint - ha szükséges - a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.

A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén az átvévő szolgáltató a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres Szolgáltatóváltásról.

Az átvévő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés Szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvévő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvévő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatótól megfizeti. Az átvévő szolgáltató jogosult az előfizető részére az átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

2. KOMPENZÁCIÓ

2.1. Az Átvevő szolgáltatót terhelő kompenzáció

Az Átvevő szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizető részére kompenzációt fizet,

- a) ha a szolgáltatóváltás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
- b) ha a szolgáltatóváltás - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is -, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.

A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft. Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.

Ha a szolgáltatóváltás megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői kérésére valósult meg, a szolgáltatás átadó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt az átadó szolgáltatótól az előző bekezdés szerinti kompenzáció illeti meg, mely esetben a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató részére téríti meg.

Nem jogosult az előfizető kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az előfizető vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a szolgáltató részére nem tette lehetővé.

Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét - a késleltetés esetén fizetendő kompenzáció kivételével - az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig tartó időtartam tekintetében téríti meg.

2.2. Az Átadó szolgáltatót terhelő kompenzáció

Az átadó szolgáltató a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató részére megtéríti, ha a szolgáltatáskiesés vagy késleltetés oka az, hogy az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt

- a) indokolás nélkül elutasította;
- b) a Szolgáltatóváltást kezdeményezőjének megfelelő azonosítása ellenére elutasította;
- c) nem a lejárt és értesített tartozás miatt utasította el;
- d) a műszaki feltételek biztosításához szükséges tevékenységet nem végezte el a megállapodás szerinti határidővel.