

PROEMPTOR EC.

1107 Budapest, Szállás u. 21. D1 ép.

**Általános Szerződési Feltételek
egyéni előfizetők számára
nyújtott elektronikus hírközlési
szolgáltatásokra**

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2026. január 01.

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....	6
1.1 A szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) neve, címe.....	6
1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	6
1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	6
1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe	6
1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége	6
1.6 A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása	7
1.7. Előzetes tájékoztatás tartalma.....	8
1.8. A Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás.....	8
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....	9
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a Rendelet 5.§ (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	9
2.1.1 Az Előfizetői szerződés.....	9
2.1.1.1 Az Előfizető.....	9
2.2 A Felhasználó, a Végfelhasználó, valamint a végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás	10
2.2.1 A Felhasználó	10
2.2.2 A Végfelhasználó	10
2.2.3 A végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás	10
2.3 Az igénybejelentés.....	10
2.4 Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai	12
2.4.1 Az írásban kötött előfizetői szerződés általános szabályai	13
2.4.1.1 Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollevők között kötött előfizetői szerződések szabályai.....	13
2.4.1.2 Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai.....	14
2.4.1.3 Az elektronikus úton (on-line) írásban kötött előfizetői szerződések szabályai	14
2.4.2 A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás	15
2.4.3. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	15
2.5. Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	16
2.5.1 Belépési díj, szerelési költség	16
2.6 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei	17
2.6.1 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.....	17
2.6.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	17
2.6.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	19
2.6.2.1 Az áthelyezés	19
2.6.2.2 Az átírás	19
2.6.2.3 Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások körének változtatása	20
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	20
3.1 Előfizetői szolgáltatás tartalma.....	20
3.1.1 Az Előfizető jogai.....	20
3.1.1.1 A használatátengedése.....	20
3.1.2 A Szolgáltató jogai.....	21
3.1.2.1 Ingatlanhasználati jogok.....	21
3.1.2.2 Az elektronikus hírközlés védelme	21
3.1.2.3 Díjszedés korlátozása	21
3.1.3 Az Előfizető kötelezettségei	21
3.1.3.1 Az Előfizető felelőssége a berendezése használatáért	21
3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás	21

3.1.4.2 Titoktartás	22
3.1.5 Felelősségi kérdések.....	22
3.1.5.1 A Szolgáltató felelőssége	22
3.1.5.2 Az Előfizető felelőssége	22
3.1.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért	22
3.1.6 Vis major	22
3.1.7 Előfizető értesítése.....	22
3.2 Aszolgáltatásigénybevehetőségének földrajziterülete	23
3.3 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	23
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	24
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, vagy a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	24
4.2 Mutatók és célértékek.....	24
4.2.1 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.....	24
4.2.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	24
4.3 Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	25
5. ASZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	25
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	25
5.1.1 Szünetelés az Előfizető kérelmére	25
5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból	26
5.1.3 Szünetelés közérdekből	26
5.1.4 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt.....	26
5.1.5 Az internet szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések.....	27
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	27
5.2.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén	27
5.2.2 A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által	28
5.3 A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján	28
5.4 A szolgáltatás felfüggesztése.....	29
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	29
6.1 Ügyfélszolgálat.....	29
6.2 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	29
6.2.1 A hiba bejelentése	29
6.2.2 A hiba elhárítása	30
6.2.3 A Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba elhárítása, egyéb munkák	30
6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	30
6.3.1 Az előfizetői panaszok kezelése.....	30
6.3.2 A díjreklamáció	31
6.4 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	32
6.4.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei	32
6.4.2 A kötbér mértéke és megfizetésének módja	33
6.4.2.1 Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt	33
6.4.2.2 Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt.....	33
6.4.2.3 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt	33
6.4.2.4 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt	33
6.4.2.5 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt	34

6.4.2.6 Kötbér az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése miatt.....	34
6.4.2.7 A kötbér teljesítése	35

6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	35
6.5.1 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	35
6.5.2 A Gazdasági Versenyhivatal	36
6.5.3 A Bíróság	36

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRTÉS, KÖTBÉR... ..37

7.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételeéhez 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.....	37
7.1.1 Az előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak	37
7.1.1.1 Egyszeri (belépési) díj	37
7.1.1.2 Előfizetési díj (havi díj, éves díj).....	37
7.2 Díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok	38
7.2.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok.....	38
7.2.2 Az szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok.....	38
7.2.3 A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei	38
7.3 Aszámla	39
7.3.1 Aszámla tartalma	39
7.3.2 Aszámla megküldése	39
7.3.3 Késedelmi kamat.....	40
7.3.4 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás.....	40
7.4 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	40
7.5 Díjmódosítás	40
7.6 Kedvezmények, akciók és az akciók díjak elérhetősége.....	40
7.7 A kártérítési eljárás szabályai	41
7.8 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	41
7.9 A díjvisszatérítés rendje.....	41

8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK IDŐTARTAMA42

8.1 Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama.....	42
8.2 A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése.....	42
8.2.1 Felmondás az Előfizető részéről.....	43
8.2.2 Felmondás a Szolgáltató részéről.....	43
8.3 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetése.....	43
8.3.1 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai	43
8.3.2 Rendkívüli felmondás az Előfizető részéről.....	44
8.3.2.1 Az igénybe vett kedvezmény meghatározása	44
8.3.3 Rendkívüli felmondás a Szolgáltató részéről	45
8.3.3.1 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén	45
8.3.3.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén	45
8.3.3.3 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során	45
8.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén	46

9. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG46

9.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	46
9.2. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk	46
9.3. A szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja	50
9.4. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	51
9.4.1 Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei	51
9.4.2. Adatbiztonság	52

10. AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE	52
10.1. Általános rendelkezések	52
10.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések	52
10.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak.....	53
10.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra	54
11. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	54
11.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	54
11.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	54
11.3 A végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségek	55
11.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	55
12. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás...	55
13. Alap- és kiegészítő szolgáltatások leírása	56
13.1 Általános meghatározások	56
13.1.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	56
13.2. INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSOK	56
13.2.1. HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS	56
13.2.1.1 Internet szolgáltatás általános leírása	56
13.2.1.2 Bérelt vonali internet hozzáférés	57
13.2.1.3 FTTB adathálózati (internet) szolgáltatások	57
13.2.1.3.1 Bérelt vonali internet szolgáltatás - FTTB	58
13.2.1.4 Fix IP cím szolgáltatás	58
13.3. ÉRTÉKNÖVELT ÜZEMELTETŐI SZOLGÁLTATÁSOK	58
13.3.1 Szakértői konzultáció	58
13.3.2 Munkaidőn túli munkavégzés	59
14. Díjszabás, Szolgáltatások díjai	59
14.1. ÉRTÉKNÖVELT ÜZEMELTETŐI SZOLGÁLTATÁSOK	59
14.2. INTERNET SZOLGÁLTATÁS	59
14.2.1 SZÉLESSÁVÚ INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK (FTTB)	60
14.2.1.1 Bérelt vonali internet szolgáltatás - FTTB	60
14.3. AZ INTERNET CSOMAGOKHOZ RENDELHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK	60
14.4. INTERNET ADMINISZTRATÍV SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI	60
15. Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek	61
15.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI	61
15.2. SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK ÉS CÉLÉRTÉKEK (MUTATÓK)	61

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) neve, címe

A Szolgáltató neve, székhelye:

Teljes név: PROEMPTOR Egyéni Cég
1107 Budapest, Szállás u. 21. D1 ép..

A Szolgáltató társasági formája:

Egyéni Cég

A Szolgáltató cégjegyzékszám:

01-11-004790

A Szolgáltató adószáma:

26261968-1-42

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

(1) A Szolgáltató központi értékesítési és ügyfélkapcsolati pontjának (ügyfélszolgálati irodának) címe és nyitvatartási ideje:

1107 Budapest, Szállás u. 21. D1 ép.
Hétfő- Péntek: 09:00-17:00.

(2) Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése tárgyában, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az előfizetők (a továbbiakban: Előfizető vagy Előfizetők) az Ügyfélszolgálati Irodát nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

(3) Ügyfélszolgálatok telefonon vagy más elektronikus úton történő elérhetősége:

A Szolgáltató az Előfizetők megfelelő kiszolgálása érdekében telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Az adott Előfizetőt kiszolgáló ügyfélszolgálat elérhetősége a számlán kerül feltüntetésre.

Ügyfélszolgálat előfizetők részére:

Ügyfélszolgálat: 06 (1) 2552851, 06 (1) 2552850

Elérhetőség: Hétfő – Péntek 09:00 – 17:00

Levelezési cím: 1107 Budapest, Szállás u 21. D1 ép.

Email cím: ugyfelszolgalat@proemptor.hu

Hibabejelentő: +36 30 9951629

Elérhetőség: a hét minden napján 24 órában elérhető

Email cím: info@proemptor.hu

1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget:

- a Szolgáltató 1.2 pont (1) bekezdés szerinti Ügyfélszolgálati Irodában az ott megadott nyitvatartási időben,
- a Szolgáltató technikai ügyeletén (hibabejelentő) - amely a 1.2 pont (3) bekezdésében megadott hibabejelentő telefonszámon, a hét minden napján 24 órában elérhető,
- levélben, vagy
- az Egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon jelezheti. A hibabejelentés részletes szabályait a 6.2.1 pont tartalmazza.

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató Internetes honlapja: www.proemptor.hu

1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

(1) A Szolgáltató az előfizetők számára nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételek (továbbiakban: **ÁSZF**) szövegét a jelen pontban felsorolt értékesítési és ügyfélkapcsolati helyein nyomtatott formában helyezi el, vagy elektronikus megjelenítő eszközön teszi hozzáférhetővé és mindenki számára egységes szerkezetbe foglalva frissíti. Ezen túl az internetes honlapján (www.proemptor.hu/internet/aszf.html), tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzéteszi.

(2) Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján (www.proemptor.hu/internet/aszf.html), és onnan letölthető.

(3) A Szolgáltató köteles az 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 2 évre visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az ÁSZF tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

1.6 A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása

(1) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 4.§-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az üzleti/intézményi előfizetők (a továbbiakban: üzleti előfizetők) számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól ÁSZF-ükben eltérjenek.

(2) A Rendeletre és az (1) bekezdésben foglaltakra tekintettel a Szolgáltató az üzleti előfizetői számára nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásaira vonatkozó feltételeit külön ÁSZF-be foglalta, és azt közzétette.

(3) A fentiek alapján a jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra, személyi hatálya pedig az üzleti előfizetőknek nem minősülő (egyéni) előfizetőkre terjed ki.

(4) Felek egyező akarattal (az Egyedi előfizetői szerződésben) az Előfizető javára térhetnek el a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.

(5) A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó, a Szolgáltató által egyéni előfizetőknek nyújtott elektronikus hírközlési és médiaszolgáltatások az alábbiak:

a.) Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás

(6) Jelen ÁSZF törzsszövege a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó közös rendelkezéseket, az egyes Alap- és kiegészítő szolgáltatások leírását, a díjszabást, valamint a Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek meghatározását tartalmazza.

(7) Az ÁSZF-re, a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: **Egyedi előfizetői szerződés**) kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: **Eht.**),

b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: **Rendelet.**),

c.) az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 14/2022. (XII.15.) NMHH rendelet (a továbbiakban: **Anft.**),

d.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: **Avtv.**),

e.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**),

f.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,

g.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: **Ekertv.**),

h.) a honvédelemről és a Magyar Honvédségről, valamint a különleges jogrendben bevezethető intézkedésekről szóló 2011. évi CXIII. törvény,

i.) Rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény,

j.) a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény hatálybalépéséhez kapcsolódó átmeneti rendelkezésekről és egyes törvények módosításáról szóló 2012. évi CCXXIII. törvény figyelembe vételével a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (továbbiakban: **Btk.**),

k.) a rádióberendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet,

l.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: **Mttv.**),

m.) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (továbbiakban: **Grtv.**),

n.) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,

o.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződések és azok későbbi módosításai tekintetében – azok bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és az Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig – a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**),

p.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**),

q.) az állam működése, illetőleg a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények

köréről szóló 24/1997. (III. 26.) BM rendelet,
r.) az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet,
s.) a bírósági végrehajtási ügyvitelről és pénzkezelésről szóló 1/2002. (I. 17.) IM rendelet, t.) az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény,
u.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazható közvetítőválasztásról szóló 5/2015. (VII. 21.) NMHH rendelet,
v.) kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény.
w.) a számhordozás és a szolgáltatóváltás szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet
z.) a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban: **Korm. rendelet**)
zs.) az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (továbbiakban: **Gdpr.**)

(6) A jelen ÁSZF-ben, illetve az annak alapján a felek között létrejött Egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben

- a.) az Eszr.,
- b.) az Eht., valamint annak végrehajtási rendeleteit,
- c.) a Ptk., a 2013. évi CLXXVII. törvény („**Ptké.**”) 1. §-ában és 50 § (1) bekezdésében írtakra figyelemmel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.

(7) Felek egyező akarattal az Egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.

1.7. Az Előzetes tájékoztatás tartalma

Előfizetői szerződés megkötésekor az ÁSZF mellé Előzetes tájékoztatót kell adni az előfizetőnek. Ennek tartalma az ÁSZF 1. sz. mellékletében található meg.

1.8. A Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás

A Szolgáltató a Korm. rendelet 11. §-ban meghatározott előzetes tájékoztatást alkalmazza. Ennek tartalma az ÁSZF 2. sz. mellékletében található meg.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

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

2.1.1 Az előfizetői szerződés

(1) Az előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják. Az előfizetői szerződést úgy kell kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondás-mentesség és áttekinthetőség követelményének. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az Adatkezelési Tájékoztató útján térítésmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja az érintettek személyes adatai kezelésével összefüggő előzetes tájékoztatást.

(3) Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó előfizetői igénybejelentésre a Szolgáltató főszabály szerint azonnal ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az Általános Szerződési Feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére. Az igénybejelentés olyan előfizetői nyilatkozat, amelyben az előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználó (az igénylő) nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői szolgáltatását igénybe kívánja venni. Az ajánlat olyan szolgáltatói nyilatkozat, melyben a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek szerinti szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére tesz ajánlatot a Szolgáltató.

2.1.1.1 Az Előfizető

(1) Az Előfizető olyan természetes személy, aki a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(2) Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személynek szerződéskötéskor kell arról nyilatkoznia, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti (intézményi) előfizetőként kívánja-e igénybe venni az egyéni vagy üzleti előfizetőkre vonatkozó előfizetői szerződés megkötésével. Az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatban foglaltaknak az előfizetői szerződés megkötésekor, és annak teljes hatálya alatt is meg kell felelnie a valóságnak.

(3) Ha a felek az előfizetői szerződést nem írásban kötik meg, a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy telefonon előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződés létrejöttétől számított 48 órán belül díjmentesen megtehesse.

Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt e nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy az ingyenesen hívható telefonszámán díjmentesen módosíthatja, illetve erre köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybe vételének tényleges körülményei ezt indokolják és alátámasztják.

(4) Minden előfizetői hozzáférési pontnak csak egy előfizetője lehet. Korlátozottan cselekvőképes természetes személy utólag fizetett díjú szolgáltatásokra csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető.

(5) Új előfizetőnek minősül az az ügyfél, aki az érintett szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megkötésének időpontját megelőző 90 napban nem rendelkezett hírközlési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződéssel a Szolgáltatónál és az adott hozzáférési ponton az elmúlt 90 napban nem volt Proemtor szolgáltatás.

2.2 A Felhasználó, a Végfelhasználó, valamint a végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás

2.2.1 A Felhasználó

- (1) Felhasználó az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki vagy amely igényli, vagy használja az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.
- (2) A Szolgáltató meghatározott körben nemcsak Előfizetők számára biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.
- (3) Közterületen, középületben, illetőleg a közönség számára nyitva álló kereskedelmi üzlethelyiségben, a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés a szolgáltatás igénybevételével jön létre.

2.2.2 A Végfelhasználó

- (1) A Végfelhasználó azon harmadik fél természetes személy (Felhasználó), akinek a részére külön megállapodás alapján az Előfizető saját gazdasági tevékenysége körében a Szolgáltatásokat elérhetővé teszi, tovább értékesíti.
- (2) A Végfelhasználó kizárólag az Előfizetővel áll szerződéses jogviszonyban. A Végfelhasználó irányában a Szolgáltatással és annak továbbértékesítésével kapcsolatos minden felelősség kizárólag és teljes körűen az Előfizetőt terheli.

2.2.3 A végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás

- (1) A végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás azon vállalkozás illetve Előfizető, amely a Végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak egy részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.

2.3 Az igénybejelentés

- (1) Az igénybejelentés olyan előfizetői nyilatkozat, amelyben az előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználó (az igénylő) nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői szolgáltatását igénybe kívánja venni. Az ajánlat olyan szolgáltatói nyilatkozat, amelyben a Szolgáltató az ÁSZF szerinti szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére tesz ajánlatot a Szolgáltató.
- (2) Amennyiben az Előfizető írásos ajánlatot kér a Szolgáltatótól, illetve amennyiben az igényelt szolgáltatás jellegéből ez következik, az Előfizető és a Szolgáltató között nem jön létre az igénybejelentéssel egyidejűleg előfizetői szerződés.
- (3) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban lehet megtenni. Igénybejelentésnek minősül:
 - a.) a hírközlési szolgáltatás megrendelésére vonatkozó, a szolgáltató ajánlatának változatlan tartalommal történő elfogadásáról szóló igénylői bejelentés, továbbá
 - b.) az írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb hírközlési úton történő értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint
 - c.) a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.
- (4) A Szolgáltató az igénybejelentéseket nyilvántartásba veszi.
- (5) Amennyiben a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötésre irányuló nyilatkozatát nem fogadja el, előfizetői igénybejelentésnek, az Előfizető pedig igénylőnek minősül.
- (6) Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel általában a következő előfizetői adatok szükségesek (amennyiben a szolgáltatás jellege azt indokolja):
 - a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye,
 - b.) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje,
 - c.) az Előfizető előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata.
 - d.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye,
 - e.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása, megjelölése, tartama,
 - f.) az igénybejelentés helye és időpontja,
 - g.) a szerződés időtartama.
- (7) A Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Az Előfizető a megadott adatait az arra irányadó szabályok szerinti irat bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(8) Az igénylő köteles arról nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.

(9) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.

(10) A Szolgáltatót a jelen ÁSZF vonatkozásában nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja, nem kizárólagosan, ha:

- a.) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
- b.) az igénylő számlatartozása miatt más hírközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét korlátozta,
- c.) az igénylő számlatartozása miatt ellene más hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d.) az igénylő más szolgáltatót megtévesztett, és ezzel kárt annak okozott,
- e.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta.
- f.) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és azt a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

(11) 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.

A (11) bekezdés c.) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését

(12) A (11) bekezdés a.)-c.) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére. Amennyiben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató értesítésének kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

(13) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

(14) A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az igénybejelentést a nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő:

- a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díj megfizetését a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- b.) az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére megküldött szerződést a Szolgáltató részére aláírva 30 napon belül nem küldte vissza.

(16) A felszerelés várható időpontját az erről szóló értesítésben meg kell határozni, ezen időponthoz a Szolgáltató kötve van.

2.4 Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai

(1) 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.) távollevők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

(2) Az előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

(3) A felek egyező akaratallal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a Rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a jelen ÁSZF-től.

(5) A Szolgáltató és az Előfizető között írásban jön létre az előfizetői szerződés.

(6) Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni. Ebben az esetben az előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példánya.

(7) Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy

a.) az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 éves elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az ÁSZF 2.4.3 pontja 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,

b.) 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,

c.) a határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

(8) A Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani.

(9) Amennyiben jogszabály vagy az ÁSZF az Előfizető számára az előfizetői szerződés megkötését követő időszakra előállási vagy felmondási jogot biztosít, az annak gyakorlására nyitva álló határidő első napja a szerződés megkötésének napját követő első nap.

(10) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények terhe nélkül elállni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan objektív, a szerződés megkötésekor általa bármely okból nem ismert műszaki jellegű körülmény, amely miatt az előfizetői hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni. A Szolgáltató elállhat

abban az esetben is, ha bebizonyosodik, hogy az előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó ÁSZF szabályoknak nem felelt meg.

(11) A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek meg kell fizetnie. Felmondás esetén a szolgáltatás díja mellett a szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie az Előfizetőnek. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott szolgáltatáshoz megállapított egyszeri belépési díj, amelyet az egyes szolgáltatások esetében a jelen ÁSZF 14. pontja vagy az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Amennyiben a szerződés egyszeri díjat nem határoz meg, az Előfizető ilyen esetben köteles a Szolgáltatónak az Előfizetőnek felróható okból addig felmerült igazolt költségeit megtéríteni. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni.

(12) Előfizetői szerződésben semmis az a kikötés, amely az Előfizetőnek az Eht.-ban és a Rendeletben biztosított jogait megállapító rendelkezésektől - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - az Előfizető hátrányára eltér. Semmis az Előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata.

(13) A jelen pontban foglaltakat a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésre is alkalmazni kell.

2.4.1 Az írásban kötött előfizetői szerződés általános szabályai

(1) Az Előfizetőnek a Szolgáltató által biztosított, „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatványt ki kell töltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötésre irányuló nyilatkozatát nem fogadja el, előfizetői igénybejelentésnek, az Előfizető pedig igénylőnek minősül.

(2) Az Egyedi előfizetői szerződésnek az ÁSZF 2.4.3 pontjában felsorolt adatokat kell tartalmaznia.

(3) Az Egyedi előfizetői szerződés jól látható és értelmezhető módon, figyelemfelhívó jelleggel tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy az ÁSZF-től miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az Előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

2.4.1.1 Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött előfizetői szerződések szabályai

(1) 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.

(2) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

(3) A Szolgáltató a távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt. az értesítés határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napját is tartalmazza.

(4) A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről. A Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 8 napon belül köteles megküldeni az előfizetői szerződést az Előfizető részére. 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 átadni vagy megküldeni.

(5) A dokumentum megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy

a.) az Előfizető a postára adást követő 7. napon vette kézhez,

b.) elektronikus levél (email) útján történő elküldés esetén legkésőbb az elküldést követő napon az Előfizető számára hozzáférhetővé vált.

Amennyiben a kézhezvétel napját vagy a hozzáférhetőséget az Előfizető vitatja, a postára adás vagy az email elküldésének tényét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

(6) A Szolgáltató az ügynökök útján történő értékesítés esetében ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 5 munkanapon belül telefonon ismételtlen megkeresi az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételtlen megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását.

A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy a szerződéstől elállni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, a szerződéstől eláll, úgy a Szolgáltató az előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek. A megerősítő („verifikációs”) híváshoz a jelen bekezdésében foglaltak kivételével egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

(7) Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, az előfizetői szerződést a Szolgáltató a szerződéskötésre irányuló nyilatkozat hatályosulásának napjával érvényesen létrejöttnek tekinti.

2.4.1.2 Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai

(1) Az üzleten kívül - általában az Előfizető székhelyén - kötendő előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó igénybejelentést az igénylő olyan módon teszi meg, hogy elfogadja a Szolgáltató képviselője (ügynöke) által bemutatott és ismertetett szolgáltatói ajánlatban foglaltakat. Ennek során az igénylő kifejezi azon szándékát, hogy az abban foglalt feltételekkel előfizetői szerződést kíván kötni a Szolgáltatóval.

(2) Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megkötésének az ÁSZF 2.1 pontjában foglalt feltételei fennállnak, az előfizetői szerződés a szerződéskötésre irányuló nyilatkozat hatályosulásának napján jön létre, az ÁSZF 2.4.1.1 pont (6) bekezdésében foglaltakra is tekintettel.

(3) A Szolgáltató nevében eljáró ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről külön Nyilatkozat aláíratásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.

2.4.1.3 Az elektronikus úton (on-line) írásban kötött előfizetői szerződések szabályai

(1) A Szolgáltató által meghatározott egyes szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok igénybevételére vonatkozó Egyedi előfizetői szerződés a Szolgáltató honlapján keresztül, az Előfizető (igénybe vevő) által leadott megrendelés alapján, elektronikus úton, írásban is létrejöhet.

(2) Az elektronikus úton történő szerződéskötés során a Szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

(3) A Szolgáltató az Előfizető (igénybe vevő) megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az Előfizetőt:

- a.) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;
- b.) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e;
- c.) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- d.) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

(4) Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (email) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles megadni a részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton, a tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

(5) A Szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az Előfizető az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az Előfizető megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

(6) A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Előfizetőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

2.4.2 A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás

(1) A Szolgáltató az Előfizetőt a szolgáltatás aktiválásáról - azaz a szolgáltatás igénybevétele műszaki feltételeinek megteremtéséről - telefonon keresztül tájékoztatja („üdvözlő hívás”). Az üdvözlő hívás célja az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató megkezdte. Az üdvözlő híváshoz a Szolgáltató joghatást nem fűz, és az érvényesen létrejött Egyedi előfizetői szerződés alapján abban az esetben is megkezdje a szolgáltatás nyújtását, ha az üdvözlő hívás az Előfizetőt nem érte el.

(2) Amennyiben Előfizető az előfizetői szerződést határozott időre köti, a határozott időtartam az aktiválás napján kezdődik. Az aktiválás pontos időpontjáról az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonszámán pontos információt kaphat.

2.4.3. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Az Egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel, az Eht. 154. § (2) bekezdésével és az Eszr. 11. §-ában foglaltakkal összhangban a következőket kell tartalmaznia:

- a.) Előfizető adatai:
 - aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye,
 - ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - ac) szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
 - ad) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b.) a Szolgáltató adatai:
 - ba) a Szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
 - bb) a Szolgáltató cégjegyzékszám,
 - bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és email 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.) a 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 ÁSZF-ben 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) 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) az egyéni előfizetői minőséggel,
 - ee) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
 - ef) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
- f.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;
- g.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- h.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- i.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;

- j.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- k.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;

2.5. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő

- (1) Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató adatátviteli hálózatához történő csatlakozási lehetőség kiépítését és erre irányuló előfizetői igény esetén a végberendezés biztosítását foglalja magában. Ha a végberendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért a Díjszabás szerinti havi bérleti díjat kell fizetni.
- (2) A Szolgáltató az ÁSZF 15. pontjában meghatározott, a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határidejére vonatkozó célértéknek megfelelően vagy az előfizetői szerződésben meghatározott időpontig elvégzi az előfizetői hozzáférési pont kiépítését és azon lehetővé teszi a szerződés tárgyát képező szolgáltatás valamint egyéb kiegészítő szolgáltatások igénybe vételét.
- (3) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor
- a.) a Szolgáltató kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek,
- b.) az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.
- (4) A Szolgáltató elállhat az előfizetői szerződéstől abban az esetben, ha bebizonyosodik, hogy az Egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó jogszabályi, vagy ÁSZF rendelkezéseknek nem felelt meg.
- (5) Az elállást a felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.
- (6) A Szolgáltató jogosult az Egyedi előfizetői szerződést rendes felmondással megszüntetni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni.
- (7) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.
- (8) Amennyiben az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni, azt az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozatalírásával igazolja.
- (9) A hálózatvégződés (hálózat-végződött berendezés) a Szolgáltató tulajdonát képezi. Ezeket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel vagy a munkaelvégzési nyilatkozaton az Előfizető használatába átadja. (10) Az ÁSZF 11. és 13. pontjában foglaltak figyelembe vételével az Előfizető köteles biztosítani az előfizetői hozzáférési pont kiépítéséhez, valamint a szolgáltatás nyújtásához előírt műszaki feltételeket, amelyek általában, de nem kizárólagosan 1 db 230V-os normál földelt hálózati csatlakozó aljzat, a hálózat-végződött berendezés elhelyezésére alkalmas hely, előfizetői hozzáférési pont vezetékezésének nyomvonala valamint az igénybevételt lehetővé tevő előfizetői végberendezés, belső hálózati szakasz.
- (11) Amennyiben a létesítés az Előfizetőnek felróható okból késik vagy meghiúsul, a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

2.5.1 Belépési díj, szerelési költség

- (1) A Szolgáltató igénylői és Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért a Díjszabásban meghatározott belépési díjat számítja fel.
- (2) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.
- (3) A belépési díjat az Előfizető az első számlán felszámítva fizeti meg. Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, a belépési díj halasztott megfizetéséhez hozzájárulni, vagy egyéb akciót szervezni. A Szolgáltató jogosult arra is, hogy halasztott fizetésre irányuló kérelem elfogadása esetén a megállapodás egyedi feltételeit, illetve egyéb kedvezményt nyújtó akció esetén a részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően szabályozza.
- (4) A Szolgáltató köteles a részére befizetett belépési díjakról, díjelőlegekről pontos, naprakész, ellenőrizhető nyilvántartást vezetni. Az Előfizető részére a díj befizetéséről igazolást kell adni abban az esetben, ha az előfizetői jogviszony bármilyen okból megszűnik, vagy ha az Előfizető az igazolás kiadását kéri.

(5) Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét.

2.6 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

(1) Az előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetbe írott speciális rendelkezések kivételével az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

(2) Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti.

(3) A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – a vonatkozó hírközlési jogszabályokban meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

Az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához.

(4) Az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet.

(5) Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

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

(7) Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjmódosítás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, nem minősül elfogadásnak. abban az esetben sem, ha a Szolgáltató az ÁSZF 3.1.7 pontjának megfelelően eleget tett értesítési kötelezettségének

2.6.1 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

2.6.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az Eht 132. §-ban meghatározott keretek között, az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben írt feltételek fennállása esetén módosíthatja.

(2) A Szolgáltató egyoldalúan módosítani köteles az Egyedi előfizetői szerződéseket az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben is, amennyiben azt

- a.) a szolgáltatókra és az előfizetőkre vonatkozó jogszabály módosítása,
- b.) új jogszabály hatályba lépése,
- c.) a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak megállapításáról szóló jogszabály változása,
- d.) a Média- és Hírközlési Hatóság és/vagy Elnöke, a Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Versenyhivatal vagy egyéb hatóság kötelező erejű határozata, Médiatanács felhívása, jogerős bírósági határozat

teszi szükségessé, vagy indokolja.

(3) A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha

- a.) azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,
- b.) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A fentiekén túl a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben, ha:

- a.) a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- b.) a módosításra a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változások miatt kerül sor, ilyen különösen:
 - (i) díjemelés vagy díjcsökkentés,
 - (ii) egyes díjelemek megszüntetése vagy új díjelemek beépítése,
 - (iii) új szolgáltatások vagy szolgáltatáscsomagok bevezetése,

- (iv) új technológiák megjelenése, bevezetése,
- (v) a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítése,
- (vi) a határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

- (4) A Szolgáltató a (2) és (3) bekezdésben írtakon kívül, valamint az Előfizető is jogosult egyoldalúan módosítani az előfizetői szerződést, ha arra az Egyedi előfizetői szerződés maga kifejezetten lehetőséget ad.
- (5) Abban az esetben, ha a KSH által közzétett, a tárgyévvel megelőző évre vonatkozó éves fogyasztói árindex (infláció) mértéke nagyobb mint nulla, úgy a Szolgáltató jogosult a tárgyévben a szolgáltatások díjainak legfeljebb egyszeri módosítására legfeljebb az előző évi infláció mértékével határozatlan idejű szerződések esetén.
- (6) Az előfizetői szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz, az előfizetői szerződés írásban módosítható.
- (7) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításáról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket az ÁSZF 3.1.7 pontjában foglaltak szerint értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.
- (8) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Amennyiben a módosítás az Előfizetőnek adott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- (9) A Szolgáltató nem köteles a (7) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.
- (10) Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.
- (11) A (7) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
- a.) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
 - b.) a módosítások lényegének rövid leírását,
 - c.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
 - d.) a közzétett ÁSZF elérhetőségét.
 - e.) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
 - f.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
 - g.) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat,
- (12) A (11) bekezdéstől eltérően, egyéb elektronikus hírközlés útján (különösen SMS, MMS) megküldött értesítésnek tartalmaznia kell:
- a.) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
 - b.) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
 - c.) a közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
 - d.) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.
- (13) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződés módosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.
- (14) A jelen pontban foglalt szabályoktól a felek az Egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek.

2.6.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

2.6.2.1 Az áthelyezés

(1) Az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban foglaltak szerint. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató szolgáltatási területe valamelyikén belül van. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja. Az ezeken (ellátási területen) kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.

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

- a.) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b.) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c.) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

(3) Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét visszavonja, és az eredeti állapot visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató abban az esetben teljesíti, ha:

- a.) az előfizetői hozzáférési pont leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és
- b.) a szóban forgó előfizetői hozzáférési pont helye a kérelem időpontjában is az Előfizető rendszeres használatában van.

(4) Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét az Előfizető az áthelyezési kérelmét visszavonja, vagy a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), úgy az Előfizető előfizetői szerződése a már nyújtott szolgáltatás tekintetében az eredeti hozzáférési ponton változatlanul hatályban marad.

(5) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására.

(6) Ha az Előfizető ellátási területen kívülre kéri az áthelyezést, úgy meg kell fizetnie az ellátási terület határa, és az új előfizetői hozzáférési pont közötti áramkörti szakaszra ráfordított tényleges szerelési költség 100%-át is, ha a szerelési költség meghaladja a mindenkor érvényben lévő áthelyezési díj összegét.

(7) Amennyiben az Előfizető az áthelyezési kérelem benyújtásával egyidejűleg átírási kérelmet is előterjeszt a Szolgáltatóhoz, úgy a Szolgáltató először az átírási kérelmet bírálja el és teljesíti. Az áthelyezési kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak az átírási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

2.6.2.2 Az átírás

(1) Az előfizetői szerződés átírás útján módosítható, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy jogutódlás miatt – következik be változás.

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás, így különösen

- a.) a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike

rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően az igénybe vett hírközlési szolgáltatásokról kiállított számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. Amennyiben a kérelemben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

6) A Szolgáltató köteles az általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az átírást a vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni az átírást kérő Előfizetőnek.

(7) Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), az (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti alakul.

(8) Amennyiben az Előfizető az átírási kérelem benyújtásával egyidejűleg díjcsomag-váltást is kezdeményez, amely a nyújtott szolgáltatás technológiai jellemzőinek módosításával jár együtt, úgy a Szolgáltató először a díjcsomag-váltást hajtja végre. Az átírási kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak a csomagváltási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

2.6.2.3 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása

(1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt szolgáltatások módosítását az ÁSZF 13. pontjában, az adott szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A nyilatkozatban az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.

(2) A Szolgáltató az Előfizető bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 3 munkanapon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül elvégzi.

(3) A szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.

(4) Azon Előfizetőktől, akiknek díjtarozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást fogad el.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 Előfizetői szolgáltatás tartalma

(1) A szolgáltatások meghatározását, továbbá igénybevételük módját és feltételeit az ÁSZF 13. pontja tartalmazza.

(2) A Szolgáltató egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatást nem nyújt.

3.1.1 Az Előfizető jogai

3.1.1.1 A használat átengedése

(1) Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét nem rendszeresen és nem tartósan, hanem esetenként és saját felelősségére másnak (Felhasználó) átengedheti. Bármilyen módon engedi is át a használatot, az előfizetői szerződésben foglaltak megtartásáért az Előfizető szerződésből eredő

kötelezettségeiért teljes mértékben az Előfizető tartozik felelősséggel. Az Előfizető tartozik felelősséggel minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

(2) A Szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről szóló 2011. évi CXIII. törvény rendelkezik.

3.1.2 A Szolgáltató jogai

3.1.2.1 Ingatlanhasználati jogok

(1) Az elektronikus hírközlési építményt elsősorban közterületen vagy meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használatával, illetőleg közüzemi szolgáltató létesítményeinek felhasználásával kell elhelyezni.

(2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

a.) az (1) bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és

b.) a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre,

úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.

(3) A hatóság az érintett ingatlan tulajdonosát az ingatlan használatában korlátozhatja, azon szolgalmi vagy más használati jogot alapíthat, ha

a.) az nyilvánosan elérhető elektronikus szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből történik, és

b.) a Szolgáltató bizonyítja, hogy

(i) a tulajdonossal történő megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, és

(ii) az építmény elhelyezésére közterületen, meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használata útján, illetve magántulajdon esetén közüzemi szolgáltató létesítményén környezetvédelmi, közegészségügyi, közbiztonsági, építésügyi okok, illetve az elektronikus hírközlő hálózat sajátosságai miatt nincs lehetőség.

(4) Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a Ptk. 108. §-nak (2) bekezdésében meghatározott jogokat érvényesítheti.

3.1.2.2 Az elektronikus hírközlés védelme

(1) Az elektronikus hírközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

a.) a berendezés zavarsszűrésére a berendezés áthelyezésére, vagy

b.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) A forgalom megfigyelését a Szolgáltató forgalmi, méretezési és ellenőrzési célból végezheti, de a beszélgetést, adatforgalmat nem hallgathatja le és nem rögzítheti. A megfigyelt forgalmi adatokat a Szolgáltató összesítve és bizalmasan kezeli, kizárólag saját tervezési és méretezési céljaira hasznosíthatja, valamint jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése érdekében használhatja fel.

3.1.2.3 Díjszedés korlátozása

Berendezés használatra átengedéseért az Előfizető a Felhasználótól az előfizetői szerződés díjszabásában megszabott díjánál többet nem kérhet, ill. nem fogadhat el.

3.1.3 Az Előfizető kötelezettségei

3.1.3.1 Az Előfizető felelőssége a berendezése használatáért

(1) Az előfizetői berendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni.

(2) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

3.1.4 A Szolgáltató kötelezettségei

3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás

(1) A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontig felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja.

(2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató díjmentesen 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet.

(3) A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és az Előfizető értesítésének a módját a hiba elhárításáról a 6.2.1 pont tartalmazza.

(4) A megvalósított előfizetői hozzáférési ponton a tápáram ellátást az Előfizetőnek kell biztosítani.

3.1.4.2 Titoktartás

(1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.

(2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

(3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételeivel továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

(4) Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.

(5) Az Előfizető köteles az előfizetői szerződésben foglaltakat, valamint ha az előfizetői szolgáltatás igénybevétele során tudomására jutott közlést vagy más személyes adatot bizalmasan kezelni, annak tartalmát nem hozhatja harmadik fél tudomására, illetve azt harmadik fél részére – kivéve, ha arra jogszabály, vagy hatósági, bírósági határozat kötelezi - nem teszi hozzáférhetővé. Az Előfizető titoktartási kötelezettsége az előfizetői szerződés megszűnését követően, korlátlan ideig fennáll.

3.1.5 Felelősségi kérdések

3.1.5.1 A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató tulajdonát képező hírközlő hálózat, áramkör és végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Előfizetői tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a vállalt szolgáltatásminőséget teljesíteni.

3.1.5.2 Az Előfizető felelőssége

Aki a Szolgáltató bármely szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a szolgáltatás igénybevételeért a Díjszabásban vagy más módon, pl. Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott díjat megfizetni.

3.1.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért

Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott végberendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a szolgáltatás Előfizetője felelős. A szolgáltatás Előfizetője felelős abban az esetben is, ha a berendezés használatát másnak átengedi, vagy azt más Felhasználó használja.

3.1.6 Vis major

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a honvédelemről és a Magyar Honvédségről, valamint a különleges jogrendben bevezethető intézkedésekről szóló 2011. évi CXIII. törvény és a Rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény alapján a feljogosított szervezetek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként végtelen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

3.1.7 Előfizető értesítése

(1) Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

(2) Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

(3) Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, az ÁSZF által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató értesítési kötelezettségének a következő módon 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 email címre;
 - c.) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
 - d.) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.
- (4) A (3) bekezdés a.)-c.) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy
- a.) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,
 - b.) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
 - c.) a postai levélben foglalt értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.
- (5) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az előfizetőt
- a.) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
 - b.) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben történő utalással kell értesíteni.
- (6) A szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS, vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
- (7) Amennyiben a (3) bekezdés b.) pontja szerinti elektronikus levélben, illetve c.) pontja szerinti SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítéshez az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, és az értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (8) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított 7. napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (9) Az értesítési kötelezettség (7) és (8) bekezdésekben foglaltak szerinti teljesítése - ha azt az ellenérdeklő fél vitatja - az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.
- (10) A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

- (1) A szolgáltatások Budapest X. kerületében, a Kőbányai út - Szállás u.- Horog u. –Bihari u. által határolt területen vehetők igénybe.
- (2) A Szolgáltató saját hálózata azon hálózatok összessége, ahol az előfizetői hozzáférést biztosító vezetékes vagy rádiós hozzáférési hálózatát a Szolgáltató üzemelteti.
- (3) A Szolgáltató vele szerződéses viszonyban álló más szolgáltatók (továbbiakban: Társszolgáltató) hálózatának igénybe vételével is létesíthet előfizetői hozzáférési pontot.

3.3 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

- (1) Előfizetői hozzáférési pont olyancsatlakozási pont, amelyen keresztül az Előfizető elektronikus hírközlő berendezéseinek (továbbiakban: előfizetői végberendezés) fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe.
- (2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.
- (3) Alközpontot, valamint ingatlanon, telephelyen belüli hálózatot a Szolgáltatón kívül más személy vagy gazdálkodó szervezet is létesíthet, de azt a Szolgáltató hálózatával, az Előfizető költségére, csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze, amennyiben vizsgálata alapján megállapítja, hogy a belső hálózat kiépítése megfelel a szolgáltatás biztonságos igénybevételéhez szükséges műszaki előírásoknak és követelményeknek.
- (4) Az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató általában annak a helyi hálózatnak a központjába kapcsolja be, amelynek területén felszerelték. A külterületen felszerelt előfizetői végberendezést a Szolgáltató a legkisebb költséggel elérhető hálózat központjába kapcsolja be. Ha a Szolgáltató új központot létesít, az Előfizetőnek az új központba való átkapcsolás költségét nem kell megfizetnie.
- (5) A Szolgáltató jogosult eldönteni, hogy az Előfizető részére
- a.) vezetékes vagy
 - b.) helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós

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, vagy a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

- (1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza.
- (2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.
- (3) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmény az előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató által
 - a.) az ÁSZF-ben feltüntetett célérték szerint teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény, vagy
 - b.) az egyedi előfizetői szerződésben vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény.
- (4) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmény: a Szolgáltató hálózatát, illetve szolgáltatását általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény. Az előzetesen vállalt célértékeket köteles a szolgáltató internetes honlapján közzétenni és azok mellett feltüntetni a vizsgálati terv szerinti ellenőrzés által megállapított, a célértékek teljesülésére vonatkozó adatokat.

4.2 Mutatók és célértékek

- (1) A Szolgáltató által internet szolgáltatás esetén alkalmazandó egyedi szolgáltatásminőségi mutatóit az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.
- (2) A hatályos hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei a Szolgáltató alábbi weboldalán érhetők el: <https://www.proemptor.hu/internet/szolgáltatasmineseq.html>

4.2.1 Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A Szolgáltató a hálózatában nem alkalmaz olyan forgalom mérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre hatással van.

4.2.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

- (1) Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban az alábbi intézkedéseket alkalmazza:
 - a.) a hálózati elemek hozzáférhetetlenné tétele (zárt belső és külső építmények),
 - b.) internet felől érkező hálózati szintű túlterheléses támadás (DDoS) elleni védelem,
 - c.) az ÁSZF 5.2.2 pont (3) bekezdésében foglaltak szerinti email küldés nem engedélyezett,
 - d.) előfizetői hozzáférési pontra kapcsolt előfizetői hálózathoz 40 db MAC címről vagy internet szolgáltatás esetén IP címenként 1 db MAC címről érkező adatforgalom engedélyezett.
- (2) Amennyiben az Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői hálózat vagy előfizetői végberendezés akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának vagy más előfizetők által igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az ÁSZF 5.1.5 pontja szerint karanténba helyezi, amely során átmenetileg szünetelteti a Szolgáltatást.

4.3 Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

- (1) Az Előfizető jogosult bármely olyan szabvány szerinti előfizetői végberendezést (pl. router, számítógép), mint saját tulajdonú készüléket beszerezni és az előfizetői hozzáférési ponton keresztül a Szolgáltató hálózatához csatlakoztatni, amely rendelkezik megfelelő ségi jelöléssel. Előfizetői tulajdonban lévő berendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik. Ebben az esetben az Előfizetőnek kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa.
- (2) A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó, a szolgáltatás igénybevételéhez használt előfizetői hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során a szolgáltatás nyújtását befolyásoló rendellenességet tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a végberendezés üzemén kívül helyezésére a szolgáltatás szüneteltetésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (3) A Szolgáltató szolgáltatásával össze nem függő berendezést a Szolgáltató hálózatával összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával szabad a hatályos 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásai szerint.
- (4) A Szolgáltató vezetékes hírközlő hálózatához rádió adó-vevő berendezés (a vezeték nélküli telefon kivételével) csatlakoztatási igénybejelentéséhez a Hatóság által kiadott rádióengedélyt mellékelni kell.
- (5) Az előfizetői végberendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni. Ha az Előfizető a végberendezés elérhetőségét akadályozza, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (6) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.
- (7) Amennyiben a szolgáltatás nyújtásához a 3.1.4.1 pont (4) bekezdés figyelembe vételével a Szolgáltató távtáplálást nem biztosít, az előírt műszaki feltételeket, amelyek általában, de nem kizárólagosan 1 db 230V- os normál földelt hálózati csatlakozó aljzat, a hálózat-végződött berendezés elhelyezésére alkalmas hely, előfizetői hozzáférési pont vezetékezésének nyomvonala valamint az igénybevételt lehetővé tevő előfizetői végberendezés, belső hálózati szakasz, az Előfizetőnek kell biztosítania. Áramkimaradás esetén a szolgáltatás nem működik.
- (8) Az Előfizető nem jogosult a saját tulajdonú berendezését úgy beállítani és használni, ami veszélyezteti vagy befolyásolja a Szolgáltató hálózatának működését.
- (9) Az Előfizető nem jogosult az előfizetői hozzáférési pontra kapcsolt Szolgáltató tulajdonú berendezés konfigurációját módosítani a Szolgáltató előzetes írásos beleegyezése nélkül.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

- (1) Az előfizetői szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:
 - a.) az Előfizető kérésére
 - b.) a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
 - c.) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
 - d.) közérdekből
- (2) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.1.1 Szünetelés az Előfizető kérelmére

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A szüneteltetés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szüneteltetés időtartama legalább egy hónap, és folyamatos szünetelés esetén legfeljebb hat hónap. A szünetelés meghosszabbítása nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség.
- (2) Amennyiben Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartam alatt kéri, az előfizetői szerződés a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- (3) Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a Felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. Amennyiben Felek másként nem állapodnak meg, Szolgáltató az alábbiak szerint jár el.
 - a.) Ha az Előfizető egy egyedi előfizetői szerződéssel több szolgáltatásfajtból álló csomagot vesz igénybe, a Szolgáltató valamennyi, a z adott szerződéses jogviszonyban foglalt szolgáltatást szünetelteti.
 - b.) Ha az Előfizető és Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, a szüneteltetés

kizárólag arra a szerződésre vonatkozik, - az a.) alpontokban foglaltak figyelembe vételével - amelyre azt az Előfizető kifejezetten kéri. Ez esetben a szünetelés a többi egyedi előfizetői szerződést nem érinti, azokra hatása nincs.

(4) A szüneteltetést a megfelelő nyomtatvány kitöltésével kérheti az Előfizető.

(5) A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban – vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – az adott előfizetői szerződésben foglalt valamennyi szolgáltatást visszakapcsolja. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a Díjszabásban foglalt egyszeri díjat számít fel.

5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.

(2) Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

(3) Nem tervezett üzemkiesés a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major), valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állhat elő.

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkákat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. E munkákat a 00:00 és 06:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni, és a Szolgáltató azokról megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. Szolgáltató abban az esetben is köteles az előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az előreláthatóan szünetelést eredményező rendszeres karbantartási munkákra az itt megadott időablakon kívül kerül sor. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(5) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

(6) A karbantartás illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha a Szolgáltatónak a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónaponként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

(7) Amennyiben Szolgáltató vis major okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

5.1.3 Szünetelés közérdekből

(1) Az előfizetői szolgáltatások közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, az Elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a Miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

5.1.4 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

(1) Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető a jelen ÁSZF Díjszabás részében található – a szolgáltatásnak, illetve a szünetelés fajtájának megfelelő – havi szünetelési díjat köteles fizetni. Amennyiben több szolgáltatásból álló szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, az internet szolgáltatásra vonatkozó szünetelési díjat köteles megfizetni.

(2) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy vis major okból történő szünetelés szabályai:

A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles. A jelen ÁSZF 5.1.2 pont (4) bekezdése szerinti rendszeres karbantartás esetén az Előfizetőt a díjfizetés alóli mentesség – figyelemmel az 5.3 pontban foglaltakra is – nem illeti meg.

a.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen nem haladja meg a 48 órát, a díjvisszatérítés összegét a Szolgáltató a bejelentést követően, minden megkezdett napra számítva, az előfizetési díj 1/30-ad részének és a megkezdett napok számának szorzata alapján állapítja meg. A Szolgáltatót a díjvisszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

b.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató

köteles visszatéríteni Előfizető számára az adott hónapra eső előfizetési díjat.

(3) Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

5.1.5 Az internet szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Szolgáltató az internet hálózatának üzemeltetése során olyan adatforgalmi elemzéseket végez, amelyek alkalmasak azon események feltárására, – tekintet nélkül arra, hogy a tevékenységet az Előfizető maga vagy az Előfizető által használt berendezések más külső hálózati erőforrás irányítása alatt végzik – amelyek alkalmasak lehetnek más előfizetők által igénybe vett szolgáltatás vagy a szolgáltatói hálózat működésének megzavarására vagy éppen arra, hogy az Előfizető szolgáltatása valamely esemény célpontjává vált.

(2) Az ilyen esemény különösen, de nem kizárólagosan a „szolgáltatás megtagadás” (DoS, Denial of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDoS, Distributed Denial of Service) támadások.

(3) A Szolgáltató a hálózatának megfelelő működése és az előfizetői szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülésének elkerülése érdekében a forgalomelemzés alapján zavarforrásnak vagy célpontnak regisztrált Előfizetői hozzáférési pontot un. karanténba helyezi, amely meggátolja a további károkozást.

(4) A Szolgáltatás karanténba helyezése során tett intézkedések:

a.) a Szolgáltató által feltárt zavarás megakadályozására a Szolgáltatás 4 óra időtartamra, ismételt esetben legfeljebb 48 óra időtartamra átmenetileg szüneteltetésre kerül;

b.) a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt a rendelkezésre álló elérhetőségein a szünetelés okáról, a további zavarás megakadályozásának lehetséges megoldásairól;

c.) az átmeneti szünetelés letelte után az internetkapcsolat helyreállításra kerül, a Szolgáltató az érintett Előfizetői hozzáférési pontot megfigyelés alá helyezi;

d.) amennyiben az Előfizető ismételten részesévé válik a karanténba helyezés feltételeit megvalósító eseménynek, a folyamat újraindul az a.) bekezdés szerint.

(5) Az Előfizető köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy a hálózata ne legyen felhasználható a (2) bekezdésben meghatározott támadásokban való közreműködésre. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató útmutatásai alapján nem képes vagy nem hajlandó a hálózati eszközeinek megfelelő beállítására és amennyiben a zavarás ténye bármely 30 napos intervallumon belül ismételten előfordul, a Szolgáltató élhet az Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának lehetőségével.

(6) A Szolgáltatás szüneteltetése során a Szolgáltató az Előfizető internet szolgáltatáshoz való hozzáférését szünetelteti oly módon, hogy az IP címet átmenetileg elérhetetlenné teszi.

(7) A karanténba helyezés nem jelenti a Szolgáltatás nyújtásának hibáját, így a rendelkezésre állási időt nem csökkenti, valamint az Előfizető a Szolgáltató általi hibás teljesítés esetén Öt megillető kötbér érvényesítésére nem jogosult.

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

5.2.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására a Szolgáltató az Előfizetőnek az értesítésével jogosult, ha:

a.) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,

b.) az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

c.) az Előfizetőnek díjtartozása van, és ez a díjtartozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is fennáll,

(2) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha 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 megtevesztette.

(3) A (1) bekezdés b)-c) pontja és a (2) bekezdés szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

(4) Ha az Előfizető az (1) bekezdés, vagy (2) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles haladéktalanul, a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Kivéve azon eseteket, amelyek fennállása esetén a

Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az Eht. 118. § (4) alapján, valamint a Szolgáltató nem élt a jelen ÁSZF szerinti rendkívüli felmondási jogával. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani.

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

(6) Az (1) bekezdés b.) és c.) pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása annak első 3 hónapjában csak olyan módon alkalmazható, ha az az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogainak gyakorlását indokolatlanul nem akadályozza. A Szolgáltató nem köteles így eljárni abban az esetben, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetve a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

(7) A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása alatt is köteles biztosítani legalább 128/64 kbit/s le- és feltöltési sebességet.

5.2.2 A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

(1) A Szolgáltatónak az Internet szolgáltatásokhoz tartozó e-mail szolgáltatása keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta - akaratlagos vagy akár véletlen - meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a szolgáltatást, és zavarja annak a többi előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül. A Szolgáltató jogosult az e-mail küldés átmeneti felfüggesztésre vagy tiltásra.

(2) A Szolgáltató általi korlátozás további szabályait, amennyiben a Szolgáltatás jellege azt lehetővé vagy szükségessé teszi, valamint a korlátozás mértékét az Előfizetői Szerződés tartalmazza.

5.3 A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján

(1) A Szolgáltató, mint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtó közvetítő szolgáltató, az Mttv.188-189. §-ban foglalt kötelezettségénél fogva a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető.

(2) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal lekérhető vagy kiegészítő médiaszolgáltatás esetén az Mttv. 187.§ (3) bekezdés b)-d) pontban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a médiaszolgáltatóval szemben, és a médiaszolgáltató a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles - a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján - a határozat tárgyát képező médiaszolgáltatás vagy kiegészítő médiaszolgáltatás közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(3) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal internetes sajtótermék esetén az Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-c) pontban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a sajtótermék kiadójával szemben, és a kiadó a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles - a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján - a határozat tárgyát képező sajtótermék közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(4) A Szolgáltató médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére vonatkozó kötelezettségének teljesítése során, a Médiatanács felhívásában érintett tartalom tekintetében, a Médiatanács vonatkozó ajánlásának közzétételét követően, az ajánlásban foglalt hatékony műszaki megoldást alkalmazza.

(5) Amennyiben a médiaszolgáltatást és az internetes sajtótermék közvetítése a Médiatanács felhívása alapján a fentiek szerint felfüggesztésre kerül, ez nem minősül sem a Szolgáltató hibás teljesítésnek, sem az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi megszegésének, sem pedig az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi jogellenes egyoldalú módosításának. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelező felhívás esetén a Szolgáltató a felhívásban megjelölt médiaszolgáltatás és internetes sajtótermék közvetítését a felhívásban foglalt időpontban felfüggeszti. Előfizető erre hivatkozással nem élhet a 6.3.2 (díjreklamáció) és 6.4.2. (kötbér) pontban foglalt jogaival, továbbá erre a körülményre hivatkozással egyéb kárigényt sem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

(6) Az Előfizető a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének a Médiatanács felhívására történt felfüggesztése esetén is köteles a szolgáltatási díjakat a Szolgáltató részére megfizetni. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének Médiatanács felhívására történő

felfüggesztésének időtartama a rendelkezésre állásba nem számít bele.

5.4 A szolgáltatás felfüggesztése

- (1) A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult a szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni.
- (2) A felfüggesztést a Szolgáltató a szolgáltatáshoz való hozzáférés szüneteltetésével valósítja meg.
- (3) A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 Ügyfélszolgálat

- (1) A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók részére értékesítési és ügyfélkapcsolati pontot (továbbiakban: ügyfélszolgálat) működtet, amelyek helyét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.
- (2) Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.
- (3) Az ÁSZF-ben felsorolt szolgáltatások nyújtásával, a díjak felszámításával és beszédésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az igénybevevő a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.
- (4) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább öt évig megőriz. A hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, így az azzal kapcsolatos hangfelvételeket, a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig megőriz.
- (5) A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.
- (6) A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.2 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.2.1 A hiba bejelentése

- (1) A hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.
- (2) Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy a hibabejelentést az 1.4 pontban felsorolt módon
 - a.) a Szolgáltató 1.3 pont (1) bekezdés szerinti Ügyfélszolgálati Irodáiban az ott megadott nyitvatartási időben,
 - b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén (hibabejelentő),
 - c.) levélben, vagy
 - d.) az Egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon teheti meg.
- (3) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.
- (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, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),
 - h.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- (5) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.
- (6) A hibabejelentő munkatársa a telefonon érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentés iktatószámát. Az ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.

(7) 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, hónap, nap, 4 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.

6.2.2 A hiba elhárítása

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A vállalt hibaelhárítási célértékeket az ÁSZF 4.2 pontja tartalmazza. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a nem egyetemes szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

(2) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti határidőn belül meg kell kérnie.

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

(4) A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(5) A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

(6) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.2.1. (7) a.) pontja szerinti értesítésben 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.

(7) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására 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.

(8) 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. 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.

6.2.3 A Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba elhárítása, egyéb munkák

(1) Amennyiben a hibaelhárítási eljárás során

- a.) minden kétséget kizáróan igazolódik, hogy a hiba az Előfizető érdekkörében merült fel,
- b.) a helyszíni munkavégzés az Előfizető téves vagy ismételt indokolatlan bejelentése miatt vált szükségessé,
- c.) az Előfizető a hibajavításon kívüli munkák elvégzését rendeli meg,

Szolgáltató jogosult a felmerült költségeit, továbbá a munkadíjat az Előfizetőnek felszámítani.

(2) A Szolgáltató az (1) bekezdésben írt költségeket a jelen ÁSZF 14. pontjában (Díjszabás) meghatározott kiszállási és óradíjak alapul vételével határozza meg.

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

6.3.1 Az előfizetői panaszok kezelése

(1) Előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

(2) Előfizetői panasz az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek.

(3) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az Egyedielőfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

- a.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,

b.) Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,

c.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

(4) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálatához kell fordulnia. A reklamációt a jelen ÁSZF 1.2 pontjában megadott ügyfélszolgálati elérhetőségen meg lehet tenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.

(5) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(6) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

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

(8) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

(9) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

6.3.2 A díjreklamáció

(1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a jelen ÁSZF 1.2 pontjában megadott ügyfélszolgálati elérhetőségen nyújthat be reklamációt az ügyfélszolgálatához. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

(2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a Miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

(4) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(5) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - bírósághoz fordulhat.

(6) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

(7) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

(8) Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30

nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

- a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
- b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató - a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett - a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet.

(9) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint – feltéve, hogy a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, - a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

(10) Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.

(11) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózati, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás gyanúja miatt az indokolt.

(12) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

6.4 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.4.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás alábbiak szerinti késedelmes vagy hibás teljesítése esetén köteles kötbérfizetésére:

- a.) Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.5 pont (2) bekezdésében meghatározott határidőig.
- b.) Ha az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.
- c.) Ha az áthelyezés iránti igénybejelentést elfogadja, de
 - (i) azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontig nem teljesíti,
 - (ii) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentéssel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelölte az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját - amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, - és ezt a határidőt nem tartja be.
- d.) Ha a hibajelentés kezelésére az ÁSZF 6.2.1 (7) pontjában, és a hiba elhárítására az ÁSZF 6.2.2 (1) pontjában meghatározott határidőttúllépi.
- e.) Ha a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti,
- f.) Ha egy felmerülő hiba kijavítására nyitva álló 72 órás határidő eredménytelen eltelte után a hibát további 15 napig nem tudja kijavítani,
- g.) Ha az Előfizető a felmondása előtti 90 napban több mint 10 hibabejelentést tett,
- i.) Ha az Eht. 137. § (1) vagy (3) bekezdésében foglalt bármely okból a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozta, és a korlátozást nem szünteti meg az Előfizető erre irányuló kérésére haladéktalanul, de legkésőbb 72 órán belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

(2) Az (1) bekezdés d.) pontja tekintetében nem jelenti az előfizetői szerződés hibás teljesítését, ha

- a.) az előfizetői szolgáltatás hibás működését az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés (pl. router, számítógép stb.), illetve a nem a Szolgáltató által üzemeltetett hálózati szakasz (pl. az Előfizető saját vagy harmadik fél tulajdonában lévő belső kábelezés, WiFi hálózat, kábelezést helyettesítő eszköz) valamely jellemzője, hibája okozta,
- b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz az Előfizető a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.
- c.) a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
- d.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
- e.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,
- f.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,

- g.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- h.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- i.) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét a érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges,

(3) A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg, amennyiben az elévülési időn belül az Előfizető azt írásban kéri.

(4) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.5 pontjában írtak irányadók.

(5) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznót nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni 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.

(6) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

6.4.2 A kötbér mértéke és megfizetésének módja

(1) A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.

(2) Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj alatt az Egyedi előfizetői szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó díj összege, vagy bruttó összeg feltüntetésének hiányában a nettó díj mindenkor ÁFA összegével megegyező mértékben növelt összege értendő.

6.4.2.1 Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt

(1) Az ÁSZF 2.5 pont (2) bekezdésben meghatározott határidők elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

(2) Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti az ÁSZF 2.5 pont (6) bekezdése alapján, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (1) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

6.4.2.2 Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt

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

6.4.2.3 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt

(1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

(2) Amennyiben a Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követően a teljesíthetőség érdekében szükséges vizsgálatot elvégezte, és az áthelyezési igénybejelentést ennek eredményeképpen elfogadta, úgy a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

6.4.2.4 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt

- (1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles
 - a.) a 6.2.1 pont (7) bekezdése szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
 - b.) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.
- (2) A kötbér mértéke a vetítési alap
 - a.) kétszerese az (1) bekezdés a.) pontja szerinti esetben,
 - b.) négyszerese az (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
 - c.) nyolcszorosa a (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.
- (3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap
 - a.) a hiba bejelentését megelőző hat hónagra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
 - b.) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
 - c.) ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.
- (4) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha
 - a.) a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
 - b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására a 6.2.2 pont (1) bekezdésében meghatározott időtartam alatt elhárította,
 - c.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,
 - d.) a hibát vis major helyzet idézte elő.

6.4.2.5 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt

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

6.4.2.6 Kötbér az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése miatt

- (1) Amennyiben az előfizetői szerződés egyedi szolgáltatásminőségi követelményként meghatározza az adott szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem rendelkezésre állásának mértékét (SLA), és az egyedi hibák miatti összes szolgáltatás kiesési idő meghaladja a vállalt éves kiesési időtartamot, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni.
- (2) A szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem rendelkezésre állásának mértékét a meghatározott időszakra vonatkozóan az alábbi időtartamok aránya adja meg, %-ban kifejezve:
 - a.) azon kiesett (hibás) időszakok összessége, amely alatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető;
 - b.) teljes idő, amely alatt a szolgáltatás maximálisan igénybe vehető.
- (3) Kiesési időnek számít, ha az Előfizető a szolgáltatást a hiba következtében nem, vagy a Szolgáltató által vállalt (garantált) minőséghez képest alacsonyabb minőségben volt képes igénybe venni. Nem számít kiesési időnek, ha a tartalékolt előfizetői hozzáférési pont a fő szolgáltatás hibája esetén a tartalék (back-up) hozzáféréseken keresztül elérhető volt.
- (4) A kötbér mértéke az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján az érintett előfizetői szolgáltatással vagy szolgáltatás-elemmel kapcsolatban a meghatározott időszakra kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havidíj alapján egy órára vetített összeg 3 szorosa minden megkezdett órára, de legfeljebb az adott szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem 1 hónapra fizetendő havidíjának összege.
- (5) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér
 - a.) ha a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
 - b.) ha a hibát vis major helyzet idézte elő,
 - c.) az ÁSZF 5.1.2 pontja szerinti szünetelések (karbantartások) időtartamára.
- (6) A Szolgáltató ugyanazon hibára tekintettel csak egy jogcímen fizet kötbért, azaz ha már történt kötbér

fizetés az Előfizető részére a hibajavítási idő túllépése miatt, úgy a rendelkezésre állás megsértése esetén fizetendő kötbér összegéből a már így megállapított és/vagy kifizetett kötbért le kell vonni.

6.4.2.7 A kötbér teljesítése

- (1) Az Előfizetőt az ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.
- (2) A Szolgáltató a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.
- (3) A kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt köteles eleget tenni.
- (4) A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségének az alábbi módon tehet eleget:
 - a.) a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén történő jóváírással, vagy
 - b.) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben,
 - (i) jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton,
 - (ii) távollévők esetében - amennyiben a Szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással,
 - (iii) egyébként postai úton fizeti meg.

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

- (1) A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF 6.3.1 pontjában foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.
- (2) Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes média- és hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, vagy bírósághoz fordulhatnak.
- (3) Elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén az Előfizető panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

6.5.1 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

- (1) Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybevevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.
- (2) Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 hónapon belül kezdeményezhető.
- (3) Amennyiben a kérelmező a (2) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (2) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében 1 éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.
- (4) A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei

Honlap: www.nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Telefon: 06 1 457 7100
Telefax: 06 1 356 5520
E-mail cím: info@nmhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos Hivatala

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: 06 1 429 8644
Telefax: 06 1 429 8761

Médiatanács

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Telefon: 06 1 429 8600, 06 1 267 2590
Telefax: 06 1 267 2612

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és nyitvatartása:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Telefon: 06 1 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: 06 52 522 122
Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: 06 46 555 500
Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: 06 72 508 800
Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: 06 99 518 500
Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: 06 62 568 300

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 08:00 - 12:00
Szerda: 13:00 - 16:00
Péntek: 08:00 - 12:00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30
Péntek: 08:00 - 14:00

6.5.2 A Gazdasági Versenyhivatal

(1) A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas

(2) A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos. Elérhetősége:

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036
Telefon: 1/472-8900,
Telefax: 1/472-8905

6.5.3 A bíróság

(1) Az Előfizető előfizetői jogviszonyával kapcsolatos polgári jogi igényét a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt érvényesítheti.

(2) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:

Fővárosi Törvényszék
Cím: 1055 Budapest, Markó u. 27.
Levelezési cím: 1363 Pf. 16.
Telefon: +36-1-354-6000,
Telefax: +36-1-354-6041

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

7.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, 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

7.1.1 Az előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:

- a.) egyszeri (belépési) díjat, szerelési költséget
- b.) előfizetési díjat,
- c.) díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- d.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A fenti a.)-d.) pontban rögzített díjak képezik a szolgáltatások alapvető díjszabását.

(2) A részletes díjszabást az ÁSZF 14. pontja (Díjszabás) tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg.

(3) A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak előre, az egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

7.1.1.1 Egyszeri (belépési) díj

(1) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

(2) Az egyszeri díjat az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egy adott Egyedi előfizetői szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

(3) Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és az Előfizető új Egyedi előfizetői szerződést köt, az egyszeri díj ismételt felszámítható.

(4) A Szolgáltató Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért a Díjszabásban meghatározott belépési díjat számítja fel.

(5) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.

(6) A Szolgáltató legkorábban az előfizetői szerződés megkötését megelőzően 1 évvel – a belépési díj 1/3-ig terjedő mértékű – belépési díjelőleget szedhet előszerződés alapján.

(7) A belépési díjat az Előfizető az első számlán felszámítva fizeti meg. Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, a belépési díj halasztott megfizetéséhez hozzájárulni, vagy egyéb akciót szervezni. A Szolgáltató jogosult arra is, hogy halasztott fizetésre irányuló kérelem elfogadása esetén a megállapodás egyedi feltételeit, illetve egyéb kedvezményt nyújtó akció esetén a részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően szabályozza.

(8) A Szolgáltató köteles a részére befizetett belépési díjakról, díjelőlegekről pontos, naprakész, ellenőrizhető nyilvántartást vezetni. Az Előfizető részére a díj befizetéséről igazolást kell adni abban az esetben, ha az előfizetői jogviszony bármilyen okból megszűnik, vagy ha az Előfizető az igazolás kiadását kéri.

(9) Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét.

7.1.1.2 Előfizetési díj (havi díj, éves díj)

(1) Az előfizetési díj minden olyan rendszeres díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

(2) A havi előfizetési díjak időarányos elszámolással kerülnek kiszámlázásra a tényleges igénybevétel alapján. Az éves díjak nem kerülnek arányosításra, a díjfizetés kezdetétől számítva a következő naptári év azonos hónap azonos napjáig, vagy ha az nincs, annak a hónapnak az utolsó napjáig érvényes.

(3) Az éves díjak elszámolása a szolgáltatás aktiválásának napjától az év végéig, meglévő szolgáltatás esetén

a naptári évnek megfelelően történik.

7.2 Díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok

7.2.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembevételével.

(2) A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

(3) A Szolgáltató jogosult arra, hogy díjcsomag struktúráját időről időre felülvizsgálja, azaz:

a.) új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, azaz

(i) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben 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;

(ii) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

(iii) ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja,

illetve az irányadó eljárási rend szerint

b.) módosítsa,

c.) az értékesítésből kivezesse, majd

d.) megszüntesse.

(4) Több előfizetéssel rendelkező Előfizető jogosult - akár előfizetésenként különböző - díjcsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjcsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el Szolgáltatónak. A díjcsomagra előfizetés az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével, a díjcsomag váltás a díjcsomag módosításával történik.

(5) Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-ben szereplő díjcsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni (lezárni), azt az ÁSZF módosításával teheti. A Díjszabás elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont (lezárt) díjcsomagok leírását.

(6) Amennyiben egy díjcsomag értékesítése megszűnik, a megszüntetett díjcsomagra vonatkozó leírás az ÁSZF Lezárt díjcsomagok mellékletébe kerül át az ÁSZF módosítása során. Az Előfizető az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a lezárt díjcsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjcsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül díjcsomag váltással átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a hatodik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt az alap díjcsomagba sorolhatja. Miután a díjcsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjszabásából való törléssel megszünteti.

7.2.2 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó több szolgáltatást összevontan értékesítsen. Ebben az esetben a szolgáltatáscsomag díja összességében általában kedvezőbb, mint az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak egyenkénti összege.

(2) A Szolgáltató által értékesített szolgáltatáscsomagok kizárólag együttesen vehetők igénybe (egy szolgáltatásként). Az Előfizető kizárólag új előfizetői szerződés keretén belül módosíthatja az igénybevett szolgáltatások körét.

(3) Az Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatáscsomagok leírása és díjszabása a 13. v. a 14. pontban található.

7.2.3 A díjcsomag- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei

(1) Mindaddig, amíg a Szolgáltató számára az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díjcsomagot választja, úgy Szolgáltató a szolgáltatást az alapszolgáltatás feltételei szerint nyújtja. Az alapsomagok feltételei a 14. pontban találhatók.

(2) Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjcsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésben történik, és a választott díjcsomag szerinti díjazás a bekapcsolás napjával kezdődik. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjcsomag-váltást, a jelen pont rendelkezései szerint.

(3) Díjcsomag 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 díjcsomag-

váltás valamely lényeges műszaki jellemző pl. kínált sávszélesség vagy garantált le- és feltöltési sebesség megváltoztatásával jár együtt - nem változnak.

(4) A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni.

Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét a Szolgáltató a díjcsomag módosítást

a.) a bejelentést követő 15 napon belül,

b.) a (3) bekezdés alapján lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén az új előfizetői hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó, az ÁSZF 15. pontjában szereplő szolgáltatásminőségi célérték figyelembe vételével teljesíti.

A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejötnak tekinti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.

(5) a választható kereskedelmi díjcsomag igénybevételét Szolgáltató meghatározott feltételekhez köti, melyeket az egyes díjcsomagok leírása tartalmazza.

(6) Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtarozás esetén, a díjtarozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg. Ilyen esetben az ügyfél a szolgáltatást csak az alapszolgáltatásra vonatkozó feltételekkel veheti igénybe.

(7) Kereskedelmi díjcsomagok előfizetői a meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjszabása szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor áttérhetnek.

(8) Ha a díjcsomagot igénybevevő előfizető személye átírással irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjcsomag igénybevételéről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató a szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjcsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

(9) Szolgáltatáscsomag-váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).

7.3 A számla

7.3.1 A számla tartalma

(1) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától – forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.

(2) Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

(3) A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel fennálló több előfizetői szerződésből (jogviszony) eredő díjakat egy számlán feltüntetni.

(4) Az Előfizető a mindenkori, az Áfa tv. által rögzített áfa mértékét köteles megfizetni.

(5) A Szolgáltató az Áfa tv. 58. §-a szerint a folyamatosan igénybe vett, időszaki elszámolású szolgáltatások díjait tartalmazó számla teljesítési idejének meghatározásakor a számlán szereplő előfizetési és forgalmi díjak által érintett teljes időszakot, előfizetési díj hiányában pedig a forgalmi díj által érintett teljes időszakot veszi figyelembe.

(6) A számlán feltüntetett fizetési határidő a számla kibocsátásától számított 10. naptári nap.

7.3.2 A számla megküldése

(1) A (2) bekezdésben írt kivételekkel a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap).

(2) A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 15. napjáig számlát állít ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére.

(3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjmentes. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

(4) A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

(5) A Szolgáltató a számlát papír alapon készíti el az Előfizető részére. Az Előfizető a számviteli előírásoknak megfelelő, időbélyeggel ellátott elektronikus formátumban (PDF) is kérheti a számlát, amelyet a Szolgáltató emailben küld el az Előfizető által megadott email címre.

7.3.3 Késedelmi kamat

- (1) A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.
- (2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.
- (3) Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- (4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

7.3.4 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

- (1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.
- (2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőnek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult a szolgáltatás (pl. az Előfizető sávszélességének) korlátozására az 5.2.1 pontban leírtak szerint.
- (3) Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, a Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja az állomást. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.
- (4) A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből eredő költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: ajánlott levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá az egyirányú korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásban közzétett költsége.
- (5) Amennyiben az Előfizető (vagy költségviselője) a számla összegét csak részben egyenlíti ki, a befizetett összeget a Szolgáltató a számlán szereplő alapszolgáltatásokra arányosan teljesített befizetésként veszi figyelembe.

7.4 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

- (1) A számla összegét a számlán feltüntetett határnapig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.
- (2) A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte. Az Előfizető az első számla kézhezvételét követően dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen vagy telefonon. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.
- (3) Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.
- (4) Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

7.5 Díjmódosítás

- (1) A Szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített előfizetői szolgáltatások díjait egyoldalúan az ÁSZF 2.6.1 pontjának szabályai szerint módosíthatja. A Szolgáltató ettől eltérően bármely előfizetői szerződés esetében bármikor módosíthatja díjait, ha a díjmódosítás kizárólag díjcsökkentés formájában történik.
- (2) A Szolgáltató az (1) bekezdésben foglaltakon túl egyoldalúan abban az esetben is módosíthatja díjait, amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés kifejezett rendelkezése arra lehetőséget ad.
- (3) A Szolgáltató a fenti szabályoktól eltérően is módosíthatja díjait, ha azt a jogszabályok (pl.: az adó mértékére vonatkozó szabályok) változása, vagy hatósági, bírósági határozatok végrehajtása indokolja.
- (4) A (2) és (3) bekezdésben foglalt díjemelés Előfizető által történő elfogadása ráutaló magatartással is történhet.

7.6 Kedvezmények, akciók és az akciós díjak elérhetősége

- (1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az értékesítést elősegítő, avagy a meglévő Előfizetők megtartását célzó akciókat szervezni. Az akciók során a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások nyújtásának ÁSZF-ben meghatározott feltételeihez képest az ilyen módon elért potenciális vagy meglévő Előfizetők számára kedvezményeket nyújt. A Szolgáltató a nyújtott kedvezményeket általában határozott idejű Egyedi előfizetői szerződések megkötéséhez kapcsolja. A kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.
- (2) A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől

eltérően - az azt igénybe vevő Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi előfizetői szerződést kötni, ha az Előfizető

- a.) az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg, vagy
- b.) abban nem kíván részt venni.

(3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi előfizetői szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az ÁSZF-be beemelni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF-módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

(4) Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell. A leggyakoribb kedvezmények, illetve akcióelőnyök lehetnek:

- a.) a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarányalkalmazása,
- b.) egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- c.) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- d.) több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- e.) egyéb díjkedvezmény,
- f.) hűségjutalom,
- g.) ajándéksorsolás
- h.) egyébek.

(5) A Szolgáltató az akciós díjsomaggal rendelkező szolgáltatásra vonatkozó átírási kérelmet halasztott hatályú fizetés esetén csak akkor teljesíti, ha valamennyi hátralévő részletet az Előfizető egy összegben megfizet. A Szolgáltató jogosult korlátozni az átírássra jogosultak körét oly módon, hogy arra csak abban a körben kerülhessen sor, amely kör az akció feltételeinek megfelel.

(6) A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.

(7) Akció keretében megkötött Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult az ÁSZF rendelkezései szerint megkötött szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést pedig, - amennyiben ebben megegyeznek - az ÁSZF-nek megfelelően módosítja. Ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, jogosult a szerződést felmondani.

(8) A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött előfizetői szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciós díjsomagok és szolgáltatások esetében.

7.7 A kártérítési eljárás szabályai

(1) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 6. pontban meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.3.1 pont (8) bekezdésében írtak irányadók.

(2) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Eht. 143.§ (1) bekezdése alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

(3) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem vagy hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani

7.8 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

A kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 6.4.2 pontja tartalmazza.

7.9 A díjvisszatérítés rendje

(1) Az Előfizető egyenlegén bármilyen okból nyilvántartott túlfizetés esetén, vagyis olyan esetben, amikor az előfizető befizetései (akár tényleges befizetés okán, akár szolgáltatói jóváírás miatt) meghaladják a Szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségeit, az Előfizető kifejezett írásbeli - postai levélben, regisztrált kapcsolattartási email címről elektronikus levélben előterjesztett – kérésére fizeti vissza a különbözetet. A kérelmében az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy banki átutalás vagy postai megküldés útján kéri ennek teljesítését. Kérelmében meg kell jelölnie a bankszámlaszámát vagy a címet, amelyre a teljesítést kéri.

(2) Olyan Előfizető részére, aki csoportos beszédési megbízással vagy átutalással teljesíti havi fizetési kötelezettségeit, a Szolgáltató az Előfizető bankszámlájára utalással téríti vissza a díjat.

(3) 500,- Ft alatti túlfizetés esetén, a postai költségekre tekintettel csak banki utalással teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést.

(4) 100,- Ft alatt túlfizetés esetén – tekintettel a díjvisszatérítés költségeire – csak az aktív előfizetők részére teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést jóváírás útján.

(5) Aktív előfizető egyenlegén keletkezett túlfizetés visszafizetését elsősorban számlán történő jóváírással teljesíti a Szolgáltató, az Előfizető külön kérelme nélkül is. Jóváírás helyett visszautalásra abban az esetben kerülhet sor, ha a túlfizetés összege az elmúlt 1 év – vagy ha az előfizetői szerződés rövidebb ideje alatt jött létre, akkor az azóta eltelt időszak – alapján számított átlagos 1 havi számla összegét meghaladja.

(6) Azoknak az Előfizetőknek, akik számára a jogviszony megszűnése miatt nem készül több számla, legkorábban az elszámoló számlát követő második számlázási ciklusban fizeti vissza a Szolgáltató a túlfizetést.

8. Az előfizetői szerződés időtartama

8.1 Az Egyedi előfizetői szerződések időtartama

(1) Az Egyedi előfizetői szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre. Azok az Egyedi előfizetői szerződések, amelyek időtartama utólag bármelyikből nem állapítható meg, határozatlan idejű előfizetői szerződésnek minősülnek.

(2) A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról az Egyedi előfizetői Szerződés megkötésekor – e lehetőségnek az Egyedi előfizetői Szerződésbe foglalásával - és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

(3) Az Egyedi előfizetői szerződés (2) bekezdésben foglaltak szerinti meghosszabbítása esetén az addig az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató nem követeli vissza, azok számítása azonban folyamatosan történik. Ennek megfelelően, amennyiben a szerződésmódosítással a kedvezmények mértéke is változik, úgy az ÁSZF 2.6.2.2 pont (11) bekezdésében írtaknak a módosított időtartam alatti alkalmazása esetén

- a.) a módosítás hatályba lépésétől a módosított kedvezményekkel kell számolni,
- b.) az eltelt kedvezményes időszak meghatározásakor a módosított szerződés időtartamával megegyező időtartam vehető figyelembe,
- c.) Szolgáltató jogosult valamennyi elengedett egyszeri díj felszámítására, függetlenül az eltelt időtartamtól.

(4) A (2)-(3) bekezdésben foglalt szabályoktól a felek az Egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek.

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

8.2 A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően bármelyik fél felmondhatja.

(2) A határozatlan idejű előfizetői szerződés továbbá megszűnik:

- a.) ha az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat,
- b.) ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt,
- c.) felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az Előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejárta előtt kapcsolja ki,
- d.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével.

(3) Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje – az Eht.-ban meghatározott kivételekkel – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

(4) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben az Előfizető értesítésére vonatkozó 3.1.7 pontban foglaltak szerint küldi meg.

(5) A felmondásnak tartalmaznia kell

- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
- c.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik

meg a Szolgáltató felmondásával.

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

(7) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető helyhez kötött szolgáltatását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a szolgáltatás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a z ÁSZF 14. pontja tartalmazza.

(8) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

8.2.1 Felmondás az Előfizető részéről

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető indoklás nélkül azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. A felmondást a Szolgáltatóközponti ügyfélszolgálatához kell eljuttatni.

(2) Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított 1. és 30. nap között lehet.

(3) A Szolgáltató a szolgáltatást a felmondási idő lejártával, vagy a (2) bekezdésben foglalt határnapon megszünteti.

(4) Az (1) bekezdése szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását, de ez nem érinti az Előfizető kötelezettségeit a Szolgáltató tulajdonú eszközök visszaszolgáltatása vagy kártérítés megfizetésére vonatkozóan.

8.2.2 Felmondás a Szolgáltató részéről

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató írásban, indoklással, a felmondás kézhezvételétől számított 60 napos felmondási idővel felmondhatja.

(2) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződést olyan súlyosan megszegi, hogy az a Szolgáltató rendkívüli felmondását megalapozza, a Szolgáltató döntése alapján alkalmazhatja az (1) bekezdésben írt rendes felmondás, vagy a rendkívüli felmondás szabályait.

8.3 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetése

8.3.1 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai

(1) A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnik

- a.) a határozott időtartam lejártával, figyelemmel a (2) bekezdésben írottakra is,
- b.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- c.) a Szolgáltatószolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- d.) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés és a szolgáltatóváltásra vonatkozó, a 2. sz mellékletben felsorolt szabályok szerint megvalósított szolgáltatóváltás ~~esetén~~,
- e.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével.

(2) A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.

(3) A felek eltérő megállapodása hiányában a határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésben írt megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélen, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből – a számla keltétől számítottan – hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az

Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat.

(4) A Szolgáltató a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

8.3.2 Rendkívüli felmondás az Előfizető részéről

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

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

a.) Ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 2 napig nem tudja elhárítani, a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

b.) Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejáratá előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna.

Az előfizetői rendkívüli felmondás esetén az előfizetői szerződés kizárólag írásban mondható fel. Az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

(3) Ha az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a (2) bekezdésben írtak szerint rendkívüli felmondással szünteti meg, a Felek eltérő megállapodásának hiányában Szolgáltató vele szemben a (4) - (6) bekezdésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

(4) Amennyiben az Előfizető a megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a 8.3.2.1 pontban írtak szerint. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

(5) Egyedi előfizetői szerződésekben a szerződésnek az Előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az Előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint a jelen pont (4) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges.

Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az Egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy a felszámítható kedvezmény meghatározása során az Egyedi előfizetői szerződés megkötése időpontjában hatályos ÁSZF Díjszabásában foglalt díj, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt havidíj és elengedett egyszeri díj vehető figyelembe a 8.3.2.1 pontban írt képlet megfelelő alkalmazásával.

(6) A Szolgáltató a (4) és (5) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a (2) bekezdés a.) pontjában írt okból mondja fel a szerződést.

8.3.2.1 Az igénybe vett kedvezmény meghatározása

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

$$\text{A kötbér mértéke} = (\text{Havidíj kedvezmények} + \text{Opciók/Kiegészítő szolgáltatások havidíj kedvezménye} + \text{Eszközkedvezmény}) \cdot \text{Eltelt kedvezményes időszak} + \text{Egyszeri díjak kedvezménye}$$

(2) A képlet elemeinek definiálása:

a.) Havidíj kedvezmény: a Szolgáltató által az Előfizetővel az Egyedi előfizetői szerződés megkötése után létrejött megállapodás alapján, az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben rögzített havidíjhoz képest nyújtott további egyedi kedvezmény.

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

- c.) Eszközkezdvezmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszköz Egyedi előfizetői szerződésben, bérleti szerződésben vagy az ÁSZF Díjszabásában foglalt díjához képest adott havi kedvezmény, vagy az egyszeri kedvezmény egy hónapra eső mértéke.
- d.) Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban vagy napokban meghatározott időtartam, amely alatt az Egyedi előfizetői szerződés alapján az Előfizető a kedvezményt igénybe vette.
- e.) Egyszeri díjkezdvezmény: az Egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF Díjszabásában meghatározott és az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett vagy kedvezményes mértékű belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak különbözete.

8.3.3 Rendkívüli felmondás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem, kizárólag szolgáltatói rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

8.3.3.1 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtarozása esetén

- (1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel szerződésszegés miatt felmondani, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.
- (2) Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtarozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.
- (3) Nem jogosult a Szolgáltató díjtarozás miatt felmondani a szerződést, ha
 - a.) bruttó 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtarozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve
 - b.) havi előfizetési díj hiányában, vagy bruttó 10 000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtarozás összege nem haladja meg a bruttó 10 000,- Ft-ot, vagy
 - c.) Előfizető a díjtarozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.
 - d.) az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja. A Szolgáltató ez esetben a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést az (1) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

8.3.3.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén

- (1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani az Eht.134. § (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az Előfizető:
 - a.) 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.) 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.) szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy
 - d.) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
 - e.) Az ÁSZF-ben írt kötelezettségeit megszegi.
- (2) A Szolgáltató - más érintett szolgáltató kérelmére is – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát az érintett szolgáltató használja, vagy Szolgáltató a díjat az érintett szolgáltató helyett szedi be, és
 - a.) a 8.3.3.1 és 8.3.3.2 (1) pontokban írott feltételek teljesültek, valamint
 - b.) az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

8.3.3.3 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a

felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról egyéb, az Eht. által megengedett bármely módon is értesítheti. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

(2) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb hírközlési úton is teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

(3) A felmondásnak tartalmaznia kell

- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
- c.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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

(5) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a szolgáltatás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.

(6) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

8.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

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

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

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

(4) Az Előfizető a szolgáltatások megszűnése esetén köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani a Szolgáltató tulajdonú hálózat végződött és egyéb berendezéseket pl. router, kültéri és beltéri egységek, kábelezés.

(5) Előfizető a berendezés(ek)e)t a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain adhatja le, vagy saját költségét postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére megküldheti.

(6) Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését.

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

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

9. Adatkezelés, adatbiztonság

9.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

(1) A Szolgáltató a kezelésben lévő előfizetők személyes adatokat bizalmasan, az adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabályoknak –különös tekintettel az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényre (Info tv.), illetve az Európai Unió 2016/679. számú

Általános Adatvédelmi Rendeletére (GDPR) - megfelelően az érintett hozzájárulása alapján a szerződés vagy jogi kötelezettség teljesítése érdekében kezeli.

(2) A Szolgáltató által az Eht. 154. § (1)-(3) bekezdés alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF 2.4.3 pontja tartalmazza.

9.2. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk

(1) A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az ottmeghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

(2) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat – a 9.5. pontban írtakra is figyelemmel - az alábbi módon tárolja:

a.) elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;

b.) a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.

(3) Az adatkezelés minden esetben az Előfizető, mint érintett hozzájárulása alapján, az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. „KÖTELEZŐ” alatt olyan adatokat értünk, melyek kezelése elengedhetetlen a szolgáltatás nyújtása érdekében, amennyiben ezek kezeléséhez nem járul hozzá az Előfizető, úgy az előfizetői szerződés nem köthető meg.

(4) A Szolgáltató által kezelt adatok fajtája, az adatkezelés célja, jogcíme, valamint időtartama:

<i>Adat fajtája</i>	<i>Az adatkezelés célja</i>	<i>Az adatkezelés jogcíme</i>	<i>Az adatkezelés időtartama</i>
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év
Előfizetői hozzáférési pont helye	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év

Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvényszerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálattörvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. §	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvényszerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálattörvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobiltelefonszám, fax-szám, értesítési cím	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása KÖTELEZŐ, a többi ÖNKÉNTES a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b.) Előfizető hozzájárulása esetén	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),
Aszolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont	A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig

Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető címe és az állomás típusa	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvényszerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b.) Eht. 159/A. §	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b.) A szerződés megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont,	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

Az előfizetői szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérlétére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a.) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b.) Egyéb bejelentések visszakövetése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 141. § (1) bekezdés b.) A 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet 10. §-a alapján az előfizető ÖNKÉNTES hozzájárulása esetén	a.) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b.) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva legalább 2 évig

9.3. A szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

- (1) 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,
- (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 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 - azzal az adattartalommal-közös adatállományt létrehozni.
- (3) Az Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:
- a.) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybeviteléből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
 - b.) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel, illetőleg amennyiben
 - a.) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybeviteli lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
 - b.) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
 - c.) az igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
- (4) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

(5) A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében az 10.1.2. pont rendelkezéseit kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

(6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

(7) Az adatállományból adatot igényelhet

a.) az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

b.) az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,

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

(8) Az Előfizető előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezései alapján az Előfizető megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozónak minősül.

(9) A rosszakarató vagy zaklató jellegű üzenet, e-mail azonosítása céljából az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

(10) Szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az Eht. 157. § és 159/A. §-aiban meghatározott hatóságok felé.

(11) A Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

a.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;

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

c.) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;

d.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;

e.) azoknak a szervezeteknek, amelyek részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

(12) A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.

(13) Belföldi kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás azonosítója, a szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

(14) A szerződés megkötésekor az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.

(15) Az Előfizető nyilatkozatának megfelelően személyes adatai átadhatók a tudakozószolgáltatást végző szolgáltatók részére tudakozószolgáltatás ellátásának céljára, illetve egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatók részére.

9.4. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

9.4.1 Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

(1) A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az Előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:

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

b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,

c.) a számla be- illetve be nem fizetéséről.

(2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

(3) Az Előfizető

a.) kérelmezheti a Szolgáltatótól a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést,

b.) tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen,

c.) élhet az adathordozhatósághoz való jogával,

d.) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint

e.) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését vagy kezelésének korlátozását.

(4) A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az Előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az Előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az Előfizető által megadott címre.

(5) Az Előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

9.4.2. Adatbiztonság

(1) A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelméről.

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

(3) A Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

(4) Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

(5) Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul, az esemény jellegének megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

10. Az előfizető nyilatkozatai megadásának, módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

10.1. Általános rendelkezések

Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja.

10.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések:

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Módosítása, visszavonása	Módosítás/visszavonás határideje
Nyilatkozat előfizetői névjegyzékhez (11.3.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap. Ha a nyilatkozat módosítása vagy visszavonása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és az erről szóló nyilatkozat a kézirat lezárása után érkezik a Szolgáltatóhoz, erről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt.

Nyilatkozat értéknövelt szolgáltatások nyújtásához	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez (10.4.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	Az előfizető nyilatkozatát bármikor, indoklás nélkül e-mail útján vagy postai úton vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon ingyenesen módosíthatja, amelyben megadott adatain kívül fel kell tüntetnie előfizetői szerződés számát.	Kézhezvételt követő 30 nap
Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap

10.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak

- (1) A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
- (2) Az Előfizető számára a Szolgáltató külön költség nélkül biztosítja azt a jogot, hogy kérésére:
 - a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
 - b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
 - c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.
- (3) A Szolgáltató az előfizetői lista, címtár vagy tudakozó adatállományában az Előfizető által az előfizetői szerződésben feltüntetett, vagy az előfizető által a szóbeli szerződéskötés során tett nyilatkozatának megfelelő adatkezelési mód szerint veszi fel. Választható adatkezelési módok:
 - a.) nyílt adatkezelés: az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson,
 - b.) részleges címet tartalmazó adatkezelés: az Előfizető kérheti, hogy címe csak részben (házsám nélkül) szerepeljen a névjegyzékben,
 - c.) rejtett adatkezelés: az Előfizető kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai ne jelenjenek meg,
 - d.) titkos adatkezelés: az Előfizető adatait sem a névjegyzékben, sem a tudakozóban nem közli a Szolgáltató.
- (5) Amennyiben az Előfizető az adatkezelési módokra vonatkozóan nem tesz nyilatkozatot, a Szolgáltató az előfizető adatait nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezeli.
- (6) Az Előfizető az adatokra vonatkozó korábbi nyilatkozatát bármikor módosíthatja. A Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői adatokat nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezelendő adattá minősíti át. Az átminősítést a Szolgáltatótól írásban kell kérni.
- (7) Titkos adat nem titkossá az előfizető írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.
- (8) Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón

hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a szolgáltató.

(9) A névsorba az Előfizető kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

(10) Bármely adatkezelési mód választása díjmentes, annak módosítása esetén a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetni.

10.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

(1) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni az előfizető hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF módosításáról tájékoztatja az Előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

(2) A Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek csak az Előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

(3) Az Előfizető a szerződéskötés során kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

(4) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az Előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

(5) A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy az Előfizető részére a közvetlen üzletszerződés módszerével - így különösen postai úton vagy e-mail címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közölhet, ha ahhoz az előfizető előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései szerint jár el.

11. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

11.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

(1) Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

(2) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

11.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

(1) Mivel a hírközlési eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a.) a berendezés zavarszűrésére,
- b.) a berendezés áthelyezésére, vagy
- c.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

(3) Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.

(4) Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, hogy ezzel:

- a.) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel

rendelkezővégberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy

b.) a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy

c.) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,

úgy a Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt a nem rendeltetésszerű használat 24 órán belül történő megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

(6) Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan mobileszközzel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, amely nem alkalmas arra, hogy:

a.) veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételeével történő szolgáltatás-nyújtást;

b.) akár a Szolgáltató, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybe vételét, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozza vagy korlátozza.

11.3 A végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségek

(1) Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit a 4.3 pont tartalmazza.

(2) Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a hálózat végződött berendezésre, egyéb Szolgáltató tulajdonú végberendezésre vonatkozó rendelkezéseket a 8.4 pont tartalmazza.

11.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

(1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

(2) Névváltozás esetén ennek tényét a természetes személy előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat, vállalkozói igazolvány) igazolhatja.

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

(1) Az Eht. 149/A § (1) bekezdése alapján az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltatók 2014. július 1-jétől kötelesek valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható gyermekvédelmi szűrőszoftver internetes honlapjukról való ingyenes letölthetőségét és használhatóságát biztosítani.

(2) A jogszabályi előírásoknak megfelelően a Szolgáltató ingyenesen letölthető és díjmentesen használható, magyar nyelvű szűrőszoftvereket is elérhetővé tett honlapján, amelyek segítségével a szülők biztonságban tudhatják gyermekeiket a világhálón, megóvhatják őket a veszélyesnek és károsnak ítélt internetes tartalmaktól, valamint figyelemmel követhetik a weben történő tevékenységüket és akár korlátozhatják is az internetezéssel töltött időt.

(4) A Szolgáltató által ingyenesen biztosított szűrőszoftver az alábbi linkről tölthető le, amelyen telepítési és használati útmutató is megtalálható: <https://www.proemptor.hu/szurosszoftver.html>

13. Alap- és kiegészítő szolgáltatások leírása

13.1 Általános meghatározások

	ESZOR	SZJ'03	TESZOR'08
1.	1.2.1. Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás	64.20.18.0 Internet hozzáférés-ellátás szolgáltatás	61.10.43 Szélessávú internet hozzáférés vezetékes hálózaton

ESZOR: A Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) által kialakított osztályozási rendszer.

SZJ'03: A Központi Statisztikai Hivatal (KSH) Szolgáltatások jegyzéke (SZJ '03) szerinti osztályozás.

TESZOR'08: Az EU rendelete alapján a KSH által kialakított Termékek és Szolgáltatások Osztályozási Rendszere.

13.1.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

Jelen ÁSZF-ben alkalmazott kifejezések alatt az alábbiak értendők:

- a.) Alapszolgáltatás: Önállóan igénybe vehető elektronikus hírközlési szolgáltatás, vagy szolgáltatás csoport
- b.) Kiegészítő szolgáltatás: Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely az alapszolgáltatást kiegészíti, és annak meglétét feltételezi.

13.2. INTERNET HOZZÁFÉRÉSI (ELÉRÉSI) SZOLGÁLTATÁSOK

13.2.1 HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS

13.2.1.1 Internet szolgáltatás általános leírása

(1) A Szolgáltatás keretén belül az Előfizetők az előfizetői hozzáférési pontról optikai-, vagy rézkábel, illetve mikrohullámú technológia igénybevételével érhetik el a Szolgáltató hálózatának adatközpontját, azon keresztül a hazai és nemzetközi Internetet hálózatot (belföldi és külföldi internet-kicserélő központokhoz, ill. internet alapú szolgáltatásokhoz történő csatlakozással). A Szolgáltató által nyújtott internet szolgáltatással az internet kapcsolaton keresztülhaladó adatok menedzselés nélkül, az internet hálózat elemei által meghatározott útvonalon és sebességgel érik el a célállomást. A Szolgáltató minőségi osztályok (QoS) vagy adattípusok (VoIP, HTTP, FTP, P2P stb.) szerinti megkülönböztetést nem alkalmaz. Az ÁSZF Törzsszöveg 5.2.2 pont (1) bekezdése alapján a titkosítatlan email küldési protokoll (SMTP) forgalmát a Szolgáltató korlátozhatja.

(2) A Szolgáltató Szolgáltatásának más adathálózatokkal vagy az Internet hálózattal való kapcsolatát a társszolgáltatókkal kötött hálózatszerződések biztosítják.

(3) A Szolgáltatás igénybe vehető minden olyan előfizetői hozzáférési pontról, ahonnan megfelelő adatkapcsolat létesíthető a Szolgáltató hálózatához.

(4) A Szolgáltatás igénybevétele időben nem korlátozott.

(5) A Szolgáltató a Szolgáltatásához tartozó felhasználói azonosítót kezdeti jelszóval védi, amelyet az Előfizető jogosult saját jelszáva megváltoztatni. Amennyiben az Előfizető a jelszót nem változtatja meg, annak minden következménye az Előfizetőt terheli.

(6) Az Előfizető által használt végberendezésnek meg kell felelnie a nemzetközi (ITU-T) ajánlásoknak. Ennek segítségével érhetik el az Előfizetők a Szolgáltató által biztosított előfizetői hozzáférési pont(oka)t.

(7) A Szolgáltatás átfogó felügyeletére kiépített hálózat menedzsment rendszer az események, riasztások folyamatos naplózását végzi. A riasztások megmutatják a hálózatban, végberendezésben bekövetkezett állapotváltozást, tartalmazzák a hiba leírását, súlyosságának fokát, a hiba idejét.

(8) Az Előfizetői hozzáférési pont az a csatlakozási pont vagy végpont, amelyen az előfizetői végberendezés fizikai és logikai szempontból csatlakozik a Szolgáltató távközlő hálózathoz vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott szolgáltatások igénybe vehetővé váljanak az Előfizető számára.

Az internet szolgáltatások telephelyen kívüli üzleti vagy magáncélú megosztása nem engedélyezett.

(9) Kínált sávszélesség: Az előfizető által választott díjcsomagnak megfelelő, az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa [Mbit/s]. Az előfizetői hozzáférési pontokon rendelkezésre álló tényleges le- és feltöltési sebesség a kínált sávszélességtől technológiai okokból elmaradhat az előfizetői hálózat műszaki jellemzői miatt.

(10) Garantált le- és feltöltési sebesség: az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 2§ (1) 6. pontja szerint, az előfizető által választott díjcsomagnak megfelelő, az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség [Mbit/s].

Amennyiben az Előfizető esetében a Szolgáltató hálózatán fennálló ok miatt a Garantált sebesség igazolhatóan nem teljesül, a szolgáltatás alulteljesítettnek tekinthető a nem teljesítés igazolt időtartamára. A mérés a http://szelessav.net/hu/sebesseg_meres oldalon elérhető.

(11) Le- és feltöltés iránya:

Feltöltés: az Előfizetőtől a Szolgáltató felé irányuló adatátvitel.

Letöltés: a Szolgáltatótól az Előfizető felé irányuló adatátvitel.

(12) A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan felmerülő egyszeri és havi díjat, a kiegészítő szolgáltatások díjait, valamint a díjcsomagokban foglalt kedvezményes kiegészítő szolgáltatások felsorolását az ÁSZF 14. pontja (Díjszabás) tartalmazza.

(13) Az előfizetői csomagokban igénybe vehető alap és kiegészítő szolgáltatások körét, az Internet szolgáltatás sebességét, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

(14) A Szolgáltató jogosult arra, hogy előfizetői csomagstruktúráját felülvizsgálja, új előfizetői csomagokat vezessen be, illetve meglévő előfizetői csomagjait az Eht. 132. §. (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, az irányadó eljárási rend szerint módosítsa.

(15) A Szolgáltatás az ÁSZF-ben meghatározottak szerinti szüneteltethető.

(16) A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózat végződőtő berendezést a Szolgáltató hálózatában a Szolgáltató biztosítja és a Szolgáltató tulajdonát képezik.

(17) A végberendezés átadásakor a Szolgáltató óvadékot kérhet. Az óvadékból a szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni, - ideértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is- illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló előfizetői szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül - ide nem értve a rendeltetésszerű használattal járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja.

(18) Amennyiben óvadék fizetésére nem kerül sor az Előfizető részéről, az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által ingyenesen vagy külön havi díj ellenében rendelkezésre bocsátott eszközöket a szerződés megszűntét követően az Előfizető köteles hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni vagy a leszerelését lehetővé tenni. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének 30 napon belül nem tesz eleget, úgy köteles a Szolgáltatót ért kár megtérítésére.

(19) A Szolgáltató által végzett létesítést követően, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges végberendezés(ek) konfigurációját Előfizető nem jogosult megváltoztatni. Az Előfizető által történő módosításból eredő esetleges károkért, a Szolgáltatásban bekövetkező kiesésért Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltatás helyreállításáért Szolgáltató jogosult hibaelhárítási díjat felszámolni.

(20) A Szolgáltató által biztosított előfizetői szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor azok az Előfizető által biztosított folyamatos 230V-os tápáramellátást igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt az adathálózi szolgáltatások nem elérhetők.

(21) Az Előfizető felel az előfizetői hozzáférési pont és az igénybevétel helye közötti, nem a Szolgáltató által üzemeltetett hálózati szakasz (pl. Előfizető saját vagy harmadik fél tulajdonában lévő belső kábelezés, WiFi hálózat, kábelezést helyettesítő eszköz stb.), illetve előfizetői végberendezés (számítógép, router stb.) Internet szolgáltatás igénybevételére való műszaki alkalmasságáért. Amennyiben az említett hálózatrész, vagy eszközök valamely jellemzője, hibája miatt a Szolgáltatás nem létesíthető, nem nyújtható vagy nem vehető igénybe, nem jelenti az előfizetői szerződés a Szolgáltató általi hibás teljesítését (ÁSZF 6.4.1 (2) pontja).

13.2.1.2 Bérelt vonali internet hozzáférés

A felhasználó lakhelyén felállított router a Szolgáltató adott telephelyén felállított router megfelelő portjához felügyelt, dedikált digitális bérelt vonali szolgáltatáson keresztül csatlakozik.

13.2.1.3 FTTB adathálózi (internet) szolgáltatások

(1) Az FTTB (fiber to the building- optika az épületig) alapú Internet hozzáférési alapsomagok szélessávú digitális hozzáférési lehetőséget nyújtanak az Előfizetőknek. Az Előfizetői hozzáférési pont a legújabb optikai technológia alkalmazásával és az Előfizetőnél elhelyezett végberendezéssel (ONT) vagy a központi

elosztó berendezéstől CAT5E UTP kábelezéssel és az Előfizetőnél elhelyezett végberendezéssel kerül kiépítésre. Az Előfizető (felhasználó) FTTB típusú összeköttetésen keresztül PPPoE (Point to point protocol over IP) protokollt használva létesíthet internet kapcsolatot a Szolgáltató IP gerinchálózatán keresztül. Amennyiben az azonos Előfizetői hozzáférési ponton az Előfizető több szolgáltatást is igénybe vesz, a szolgáltatások korlátozása vagy szüneteltetése az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint történhet.

(2) Az FTTB Internet hozzáféréseken történő bejelentkezéshez a Szolgáltató által megadott felhasználónevet és jelszót kell használni (PPPoE).

(3) Az Internethez való kapcsolódáskor a kapcsolat idejére, amennyiben az Előfizető nem rendelkezik Fix IP kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződéssel, a Szolgáltató IP cím tartományából véletlenszerűen kiválasztott IP cím rendelődik a végberendezésre csatlakoztatott eszközhez, pl. az Előfizető routeréhez.

(4) Az Előfizetői hozzáférési pontot megvalósító távközlő végberendezés a vonatkozó nemzetközi (ITU-T) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze, amely egyben a Szolgáltató szolgáltatási határpontja is.

Interfész típus
Ethernet10/100/1000Base-T(X)

(5) A végberendezést vagy az elosztó eszközt a Szolgáltató biztosítja és a Szolgáltató tulajdonát képezi. A végberendezés normál hálózati tápellátást igényel (230V), amelyet az Előfizetőnek kell biztosítania.

(6) Az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére - a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén - díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség az ÁSZF rendelkezései szerint.

13.2.1.3.1 Bérelt vonali internet szolgáltatás - FTTB

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontokon az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

	Bérelt vonali internet szolgáltatás - FTTB			
	100M	150M	200M	300M
Kínált sávszélesség	100,00	150,00	200,00	300,00
(le- / feltöltés; Mbit/s)	100,00	150,00	200,00	300,00
Garantált sebesség	95,00	142,50	190,00	285,00
(le- / feltöltés; Mbit/s)	95,00	142,50	190,00	285,00

13.2.1.4 Fix IP cím szolgáltatás

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

13.3. ÉRTÉKNÖVELT ÜZEMELTETŐI SZOLGÁLTATÁSOK

13.3.1 Szakértői konzultáció

(1) Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pontra vagy szolgáltatás átadási pontra csatlakozó hálózatának a szolgáltatás igénybe vételére való alkalmassá tétele érdekében igénybe veheti a Szolgáltató szakértőinek segítségét. A konzultációt a normál üzletmenet mellett a hibaelhárítási folyamat lezárását követően is kérheti az Előfizető, amennyiben a Felek a hibaelhárítás során minden kétséget kizárólag megállapították, hogy a hiba nem a Szolgáltatással összefüggésben a Szolgáltató hálózatában vagy neki felróható okból keletkezett.

(2) A Szakértői konzultációt kizárólag olyan esetekben lehet igénybe venni, ha a Szolgáltató az illetékességi körében részletes ajánlat formájában felajánlotta az Előfizető részére és az Előfizető jogosult képviselője kifejezetten megrendeli.

(3) A szolgáltatás a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán rendelhető meg. Ha a megrendelésre a hibaelhárítási folyamat lezárását követően kerül sor, az Előfizető vagy jogosult képviselője telefonon is megrendelheti a Hibabejelentő elérhetőségein.

(4) A Szakértői konzultáció díjait, sürgős esetben annak felárát az ÁSZF 14. pontja (Díjszabás) tartalmazza,

amely a Szolgáltató igazolt időráfordítása alapján megkezdett óránként kerül felszámításra. Amennyiben a konzultáció helyszíni kiszállással is jár, az óradíjon felül a kiszállási díjat is meg kell fizetni.

(5) A konzultáció díját akkor is meg kell fizetni, ha az az Előfizető hálózatának sajátosságai, elégtelen információ vagy jogosultsági szint miatt nem sikeres.

(6) A konzultáció során a Szolgáltató felelőssége kizárólag az ajánlatban meghatározott tevékenységre terjed ki. A Szolgáltató a konzultáció során tudomására jutott személyes adatokat titkosan kezeli.

13.3.2 Munkaidőn túli munkavégzés

(1) Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítését vagy a szolgáltatás nyújtása során megrendelt üzemeltetői szolgáltatásokat a normál munkaidőn túl, a végrehajtást megelőzően legalább 14 nappal egyeztetett módon és időpontban hajtsa végre.

(2) Munkaidő: munkanapokon 9-17 óra között.

(3) A munkaidőn túli munkavégzés munkanapon vagy munkaszüneti és ünnepnapon érvényes díját az ÁSZF 14. pontja (Díjszabás) tartalmazza, amely a Szolgáltató igazolt időráfordítása alapján a Szakértői konzultáció óradíja alapján, megkezdett óránként kerül felszámításra. A díjat az egyszeri létesítési vagy a megrendelt üzemeltetői szolgáltatás díján felül (ha van) kell megfizetni.

(4) A szolgáltatás a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán rendelhető meg.

(5) A munkaidőn túli munkavégzés díját akkor is meg kell fizetni, ha

a.) a munkavégzés munkaidőben kezdődött, de az Előfizető érdekkörébe tartozó okból elhúzódott, a munkaidőn túli időszakra vonatkozóan, vagy ha

b.) az Előfizető hálózatának sajátosságai, elégtelen információ vagy jogosultsági szint miatt a megrendelt szolgáltatás nem végezhető el munkaidőben.

14. Díjszabás, Szolgáltatások díjai

14.1. ÉRTÉKNÖVELT ÜZEMELTETŐI SZOLGÁLTATÁSOK

Szolgáltatás	Egyszeri díj (Ft)	
	Nettó	Bruttó
Szakértői konzultáció óradíj (megkezdett óránként):		
Rendszermérnök	10 000	12 700
Technikus	5 000	6 350
Szakértői konzultáció óradíjára vonatkozó felárlak:		
Sürgősségi felár	100%	
Munkaszüneti és ünnepnapon történő munkavégzés	100%	
Munkaidőn túli munkavégzés	50%	

Az értéknövelt üzemeltetői szolgáltatások díját akkor is meg kell fizetni, ha az Előfizető hálózatának sajátosságai, elégtelen információ vagy jogosultsági szint miatt a megrendelt szolgáltatás nem végezhető el. Az óradíjak elszámolása a ténylegesen elvégzett munka alapján történik, a munkavégzés helyétől függetlenül.

14.2. INTERNET SZOLGÁLTATÁS

(1) Amennyiben a létesítés napja nem a hónap első munkanapja, illetve a szolgáltatás megszűnésének napja nem a hónap utolsó napja, a Szolgáltató csak az általa teljesített napokért számol fel havi díjat, mégpedig naponta a havi díj 1/30-ad részét.

(2) A szerződés megszűnése esetén a belépési díjat a Szolgáltató nem fizeti vissza.

(3) Kínált sávszélesség: Az előfizető által választott díjcsomagnak megfelelő, az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa [Mbit/s].

Az előfizetői hozzáférési pontokon rendelkezésre álló tényleges le- és feltöltési sebesség a kínált sávszélességtől technológiai okokból elmaradhat az előfizetői hálózat műszaki jellemzői miatt.

(4) Garantált le- és feltöltési sebesség: a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 2. § (1) 6. pontja szerint, az előfizető által választott díjcsomagnak megfelelő, az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség [Mbit/s].

(5) Az Előfizető szerződésszegő magatartása esetén történő korlátozás esetén fizetendő havi díja a konfigurációtól függő havi díj 75%-a.

14.2.1 SZÉLESSÁVÚ INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK (FTTB)

A szélessávú Internet szolgáltatási díja tartalmazza a hozzáférés létesítési, egyszeri és havi díjait. A Szolgáltató a szélessávú internet szolgáltatást az ÁSZF alapján kialakított kereskedelmi díjcsomagokban is értékesíti, a díjtáblázatokban felsorolt, a csomagban kedvezménnyel igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokkal együtt.

14.2.1.1 Bérelt vonali internet szolgáltatás - FTTB

A Szolgáltatás kizárólag a szolgáltatási területén belül érhető el, a Szolgáltató által optikai hálózattal kiépített végpontokon:

	100M		150M		200M		300M	
Kínált sávszélesség (le- / feltöltés, Mbit/s)	100,00 / 100,00		150,00 / 150,00		200,00 / 200,00		300,00 / 300,00	
Garantált sebesség (le- / feltöltés, Mbit/s)	95,00 / 95,00		142,50 / 142,50		190,00 / 190,00		285,00 / 285,00	
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
Egyszeri díj (Ft)	10 000	10 500	10 000	10 500	10 000	10 500	10 000	10 500
Havi díj (Ft/hó)	5 714	6 000	8 571	9 000	11 429	12 000	17 143	18 000
Havi díjban foglalt Internet forgalom	korlátlan							

14.3. AZ INTERNET CSOMAGOKHOZ RENDELHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

Kiegészítő szolgáltatás	Egyszeri díj (Ft)		Havidíj (Ft/hó)		Éves díj (Ft/év)		Infó
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	
Fix IP cím	-		3543	4 500	-		1 db fix IP cím

14.4. INTERNET ADMINISZTRATÍV SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI

Internet adminisztratív szolgáltatás	Egyszeri díj (Ft)	
	Nettó	Bruttó
Bérelt vonali Internet szüneteltetési díj (havi)	A havidíj 50%-a	
Szerződésmódosítási díj	-	-
Átírás díja	-	-
Előfizetői adatok adatkezelésének módosítása	-	-
Kiszállási díj	1500	1905
Szüneteltetett szolgáltatás visszakapcsolásához szükséges helyszíni intézkedés díja	-	-
Óradíj (megkezdett óránként)	5 000	6 350
Díjtartozás miatt történő korlátozás visszakapcsolás díja (folyószámlánként)	-	-
FTTB végberendezés csere díja	32 000	40 640
FTTB végberendezés pótlás (kártérítés) díja	32 000	40 640
Internet áthelyezés díja	Műszaki felmérés alapján	
Csomagváltás díja	-	-

15. Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

15.1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei

- (1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségfokát meghatározza.
- (2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.
- (3) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmény: Az előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató által az előfizetői szerződésben kötelezően vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény. A célértékeket az ÁSZF-ben a Szolgáltató köteles feltüntetni.
- (4) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmény: a Szolgáltató hálózatát, illetve szolgáltatását általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény. Az előzetesen vállalt célértékeket köteles a szolgáltató internetes honlapján közzétenni és azok mellett feltüntetni a vizsgálati terv szerinti ellenőrzés által megállapított, a célértékek teljesülésére vonatkozó adatokat.
- A hatályos hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei a Szolgáltató alábbi weboldalán érhetők el: <https://www.proemptor.hu/internet/szolgáltatásminoseg.html>

15.2. Szolgáltatásminőségi követelmények és célértékek (mutatók)

- (1) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Kínált sávszélességre és az ehhez tartozó garantált le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény**

- a.) Célérték: Értékeit a 13. pont: Alap- és kiegészítő szolgáltatások leírása tartalmazza (Mbit/s).
- b.) Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása:
Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele során garantál. Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szervereken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű ICMP forgalomból áll, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, ftp, smtp, stb.) pontos lemásolása. Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sávszélességet mérni.
- c.) Mérési módszer: A mérést a http://szelessav.net/hu/sebesség_meres weboldalon végezzük. A mérésről jegyzőkönyv készül.

- (2) Egyedi szolgáltatásminőségi mutató: **Rendelkezésre állás (%)**:

- a.) Célérték: 96%
- b.) Szolgáltatásminőségi mutató meghatározása:
Az előfizetői hozzáférési ponton igénybevett internet szolgáltatás rendelkezésre állása.
- c.) Mérési módszer:
A szolgáltatás egy naptári évben mért összes kiesésének egy naptári évre vetített %-os aránya. A rendelkezésre állás számításába nem tartozik bele a Szolgáltató által végzett rendszeres karbantartási munkák időtartama (ÁSZF Törzsszöveg 5.1.2 (4) bekezdés).

A PROEMPTOR E.C. 2026. évre vonatkozó, 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelményei	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő (nap)	2
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	4
Díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje (nap)	1
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	96%
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (%)	90
Az elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebesség aránya	1/0,95