



A Márkus és Társai Szolgáltató Betéti Társaság  
internet hozzáférési szolgáltatás nyújtására vonatkozó

Általános Szerződési Feltételei  
(rövid neve: Internet ÁSZF)

Hatályos: 2015. augusztus 31-től  
Készült: 2012. június 01.  
Utolsó módosítás időpontja: 2015. július 26.

## TARTALOMJEGYZÉK

1	Általános adatok, elérhetőség .....	7
1.1	A szolgáltató neve és címe .....	7
1.2	A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	7
1.3	A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	7
1.4	A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	7
1.5	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	7
1.6	Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	7
2	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	7
2.1	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	8
2.1.1	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	8
2.1.2	Az előfizetői szerződés létrejöttének módja .....	9
2.1.3	Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei.....	10
2.1.4	Szerződéskötés szóban, telefonos ügyfélszolgálaton .....	10
2.1.5	Az előfizetői szerződés megkötésének egyéb szabályai.....	11
2.1.6	A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai .....	11
2.1.7	A szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó egyéb feltételek .....	12
2.2	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	13
2.3	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	13
2.4	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban.....	14
2.5	Alkalmazandó jogszabályok .....	14
3	Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	14
3.1	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma .....	15
3.2	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	15
3.3	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	15
3.4	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	15
3.5	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	15
4	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....	15
4.1	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló	

	kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	16
4.2	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	16
4.3	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	16
4.4	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	16
4.4.1	A csatlakoztatás feltételei .....	16
4.4.2	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége .....	17
4.4.3	Az előfizetői hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele.....	17
5	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása .....	18
5.1	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	18
5.1.1	Általános szabályok .....	18
5.1.2	Az előfizető által kérhető, illetve az előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai .....	18
5.1.3	A szolgáltatás előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai .....	19
5.1.4	A szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés .....	19
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 .....	20
5.2.1	A szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás .....	20
5.2.1.1	Extrém használat .....	20
5.2.1.2	Díjtartozás miatti szolgáltatás-korlátozás .....	21
6	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	22
6.1	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....	22
6.1.1	A hibaelhárítás módja .....	22
6.1.2	A karbantartási szolgáltatások biztosítása .....	24
6.2	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	24
6.2.1	Számlapanaszok intézése.....	24
6.2.2	Kötbérigények intézése.....	25

6.3	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	26
6.3.1	Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	26
6.3.2	Az előfizetőt megillető kötbér mértéke .....	26
6.3.3	A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	27
6.4	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	28
6.4.1	Az ügyfélszolgálat működése .....	28
6.4.2	A panaszok kezelési rendje.....	28
6.4.3	Az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	28
6.4.4	Az ügyfelek tájékoztatása, értesítése .....	29
6.5	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	29
6.6	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése .....	29
7	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	29
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	29
7.1.1	Egyszeri díjak .....	30
7.1.2	Havi előfizetési díjak .....	30
7.1.2.1	Havi előfizetési díj .....	30
7.1.2.2	Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj.....	30
7.1.3	Számlázás ideje, módja, gyakorisága .....	30
7.1.4	A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje .....	31
7.1.5	Kedvezmények .....	32
7.1.6	Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény.....	32
7.1.7	Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény .....	33
7.1.8	Késedelmi kamat .....	33
7.1.9	Vagyonbiztosíték.....	33
7.2	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	34
7.2.1	Fizetési módok.....	34
7.2.2	Összevont számlázás .....	34

7.3	Az akciók és akciók díjak elérhetősége.....	35
7.4	A kártérítési eljárás szabályai.....	35
7.5	A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	35
8	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	35
9	Szerződés időtartama.....	35
9.1	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei .....	35
9.1.1	A szerződés időtartama.....	35
9.1.2	A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése .....	36
9.1.3	A szerződés megszűnése .....	36
9.2	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	38
9.2.1	Szerződésmódosítás fajtái, alakísága.....	38
9.2.2	A szolgáltató egyoldalú módosítási joga .....	39
9.2.2.1	A szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan .....	39
9.2.2.2	A szolgáltató az általános szerződési feltételeket a 9.2.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan .....	40
9.2.3	Az előfizetőt, ügyfelet az előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok .....	40
9.2.4	Az előfizetői szerződés felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása .....	41
9.3	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	42
9.3.1	Áthelyezés .....	42
9.3.2	Átírás .....	42
9.3.3	Csomagmódosítás.....	43
9.3.4	Változás az előfizető adataiban .....	44
10	Adatkezelés, adatbiztonság.....	44
10.1	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	44
10.2	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	45
10.2.1	Felhasználónevek, valamint jelszavak kezelése.....	45
11	Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes	

számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat) .....	45
12 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....	46
12.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei .....	46
12.2 Előfizetői felmondás .....	47
12.3 Szolgáltatói felmondás .....	47
12.3.1 A szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei.....	47
12.3.2 A szolgáltató rendes felmondása.....	48
12.3.3 A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető szerződésszegése miatt 48	
12.3.3.1 Az előfizető szerződésszegésének különös esetei - jogosulatlan adatszerzés és adatküldés .....	49
12.3.4 A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető díjtartozása miatt .....	49
12.3.5 A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti szolgáltatói felmondás közös szabályai ..	50
12.3.6 Az előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén.....	50
13 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban .....	51
14 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....	51
14.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	51
14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	51
14.3 A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	51
14.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	51
15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.....	52
1. számú melléklet: A felügyeleti szervek elérhetősége, vitarendezési fórumok.....	53
2. számú melléklet: Szolgáltatások leírása .....	56
3. számú melléklet: Díjszabás .....	60
4. számú melléklet: A vezetékess műsorterjesztési szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere .....	61
5. számú melléklet: Egyszeri díjak fajtái.....	64
6. számú melléklet: Adatkezelési Tájékoztató .....	67
7. számú melléklet: Meghatározások.....	71
8. számú melléklet: Hálózathasználati irányelvek.....	74

## **1 Általános adatok, elérhetőség**

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

A szolgáltató neve: Márkus és Társai Szolgáltató Betéti Társaság  
Rövidített neve: Márkus Bt.  
Cégjegyzékszám: 02-06-067719  
Adószám: 20186447-2-02  
Székhelyének címe: 7342 Mágocs, Rákóczi u. 40.  
Telefonszám: 72 / 999-050 • 40 / 6666-001

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

Ügyfélszolgálat telefonszáma: 72 / 999-050 • 40 / 6666-001

Ügyfélszolgálat elérhetősége: hétfő – péntek 9 – 17 óra,

ezen időszakon túl a szolgáltató üzenetrögzítőt működtet

E-mail: [iroda@markusbt.hu](mailto:iroda@markusbt.hu)

A szolgáltató egyéb ügyfélszolgálatainak itt meghatározott adatai a szolgáltató honlapján érhetők el.

### **1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)**

A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálat telefonszámán, valamint az [iroda@markusbt.hu](mailto:iroda@markusbt.hu) e-mail címen érhető el. A szolgáltató hibabejelentés megtételére egyéb felületeket és módokat is biztosíthat, melyek elérhetőségét honlapján közzéteszi.

### **1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe**

A szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.markusbt.hu](http://www.markusbt.hu)

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

A felügyeleti szervek elérhetőségét az 1. számú melléklet tartalmazza.

### **1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételek megtalálhatók a Márkus Bt. honlapján ([www.markusbt.hu](http://www.markusbt.hu)). A szolgáltató az általános szerződési feltételeket tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

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

---

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

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

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, valamint jelen általános szerződési feltételekből áll. Az előfizetői szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen az előfizető által kedvezmény igénybe vételével összefüggésben megtett nyilatkozatok.

Az ügyfél a jelen általános szerződési feltételekben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatát a szolgáltató erre a célra biztosított elérhetőségein, különösen telefonos ügyfélszolgálatánál vagy erre jogosított képviselőjénél teheti meg, legalább az általános szerződési feltételek 2.2 pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával.

Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó akciós feltételek, és általános szerződési feltételek közzététele nem minősül a szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati kötöttség nem terheli.

Az ügyfél a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, mely a szolgáltató szolgáltatási területén helyezkedik el, és amelyet jogszerűen használ, valamint ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni.

A hiánytalan ajánlat szolgáltatóhoz történő beérkezését, vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követő legfeljebb 15 napon belül a szolgáltató az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik, és értesíti az ügyfelet arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, postai vagy elektronikus úton megküldi, vagy távollévők között (például telefonon) kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt előfizetői szerződést elektronikus úton hozzáférhetővé teszi;
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot; vagy
- c) az ajánlatot elutasítja és nyilvántartásából törli.

A szolgáltató az előfizetői szerződés a) pont alatti egyidejű megküldésének vagy átadásának eleget tehet azzal is, hogy az előfizetői szerződés szövegét, vagy – a szerződéskötés módjától függően – fizikai példányát az ajánlat elfogadását megelőzően az ügyfél rendelkezésére bocsátja.

A szolgáltató az előfizetői szerződés kötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,

- a. ha az ajánlat nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
- b. a szolgáltató nyilvántartása szerint az ügyfélnek más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az ügyfél korábban igénybevett szolgáltatását szolgáltató az ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;



- c. a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az ügyfél nem tudja biztosítani.

A szolgáltató az ügyfél érdeklődése esetén kérésére az ajánlat megtételéhez és így az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, és a szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos lényeges, jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálatára elérhetőségein megadja.

### **2.1.2 Az előfizetői szerződés létrejöttének módja**

A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen a szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, úgy a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés egy példányát írásban, valamint - az előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában – az előfizető rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon – szóban, vagy ráutaló magatartással- történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

Írásban jön létre az előfizetői szerződés:

- a) jelenlévők között az egyedi előfizetői szerződés aláírásával;
- b) az elektronikus úton kötött előfizetői szerződés elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában;
- c) a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve elektronikus úton történő hozzáférhetővé tétele időpontjában; vagy
- d) a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtásáról szóló 2.1.1 b) pontja szerinti értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozatnak megküldésével, amennyiben az a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül a szolgáltatóhoz megérkezik;

Létrejön továbbá az előfizetői szerződés jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással, ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával.

A fenti b) pont esetében az írásban létrejött előfizetői szerződést a szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy annak a hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Telefonon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999 (II.5.) Kormányrendeletben foglalt rendelkezéseket alkalmazza a jelen bekezdésben foglalt eltérésekkel. Az előfizetői szerződés távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással jön létre. Ilyen esetben az előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 8 napon belül a szolgáltatóhoz intézett nyilatkozattal elállhat az előfizetői szerződéstől, kivéve, amennyiben ezen időn belül a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizetői szerződésnek megfelelően megkezdte.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötésnek minősül, ha az előfizető oly módon fogadja el a szolgáltató szolgáltatás nyújtásában megnyilvánuló szerződéses ajánlatát, hogy az

igénybe vett szolgáltatás díját vagy az annak igénybevételéhez szükséges eszközök, illetőleg kiegészítő szolgáltatások díját megfizeti, a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítését lehetővé teszi és elfogadja, vagy a szolgáltatást egyébként ténylegesen igénybe veszi.

Ha az előfizető képviselőjében harmadik személy az előfizetővel már hatályban lévő (bármely módon létrejött) előfizetői szerződés ügyfélszámának megadásával az előfizető javára újabb előfizetői szerződés megkötését kezdeményezi, a szolgáltató a harmadik személyt az előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ez a rendelkezés nem alkalmazható, ha az előfizető a szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

### **2.1.3 Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei**

Az írásban létrejött előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) az előfizető 2.2. pontban meghatározott személyes adatai;
- b) a szolgáltató adatai;
- c) az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatás;
- d) az előfizetői szerződés időtartama;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége;
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje;
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;
- h) az előfizetői szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei;
- i) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei;
- j) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére;
- k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- l) utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, melyek tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit;
- m) utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, melyek tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- n) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, melyek tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

A szolgáltató az előfizetői szerződés mindenkor alkalmazott teljes szövegét honlapján megjeleníti.

Az előfizetői szerződés a szolgáltató aláírása nélkül, vagy a szolgáltató képviselőjének szkennelt aláírásával ellátva is hiteles.

### **2.1.4 Szerződéskötés szóban, telefonos ügyfélszolgálaton**

A telefonos ügyfélszolgálat az ajánlatkérőt, előfizetőt a 2.2 pontban foglalt adatokkal azonosítja, illetőleg új igénybejelentés esetén ezen adatokat rögzíti. Az adatok megadása egyben az előfizető hozzájárulását jelenti ahhoz, hogy a szolgáltató a megadott adatokat az előfizetői szerződés létesítése, teljesítése, módosítása és az abból folyó igények érvényesítése céljából kezelje. Amennyiben az ajánlatkérő/előfizető az adatokkal nem képes, vagy nem hajlandó azonosítani magát, úgy a telefonos ügyfélszolgálat az ügyintézkést megtagadja.

Hatályos előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető a szerződés számával, az előfizető nevével, születési dátumával, a szolgáltatási végpont címével és lakcímével azonosítandó.

A telefonos ügyintéző szóban tájékoztatja az ajánlatkérőt/előfizetőt az előfizetői szerződés lényeges tartalmáról, és a szolgáltatások lényeges feltételeiről, valamint az általános szerződési feltételek elérhetőségéről, valamint arról, hogy az előfizető 5 napon belül az ajánlatától egyoldalú nyilatkozatával elállhat – kivéve, ha a szolgáltató a szerződés teljesítését megkezdte.

Az elállási nyilatkozatot írásban (levél, elektronikus levél) a szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálati irodájába kell eljuttatni.

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

A telefonos ügyintézés során a szolgáltató és az ajánlatkérő/előfizető közötti beszélgetés rögzítésre kerül, amelyre az előfizetőt/ajánlatkérőt figyelmeztetni kell. A tárolt beszélgetés legfeljebb 3 évig őrizhető meg, ezt követően meg kell semmisíteni.

A szóbeli szerződés az előfizető adatainak rögzítése, az előfizető részletes szóbeli tájékoztatása és a szolgáltatás kiválasztása után az előfizetőnek a szolgáltató közreműködője által a szerződéskötési szándékra vonatkozó kérdésére adott határozott igen válasszal létrejön.

### **2.1.5 Az előfizetői szerződés megkötésének egyéb szabályai**

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti/intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az előfizető szolgáltatást nem saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlanhasználat jogszerűségéről.

Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés nem írásban jön létre a felek között, úgy az előfizető a szerződéskötési folyamat során a szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein ingyenesen biztosítja, hogy az előfizető előfizetői minőségéről nyilatkozzon.

Az üzleti/intézményi előfizető, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az üzleti/intézményi előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot, a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.

Amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető és a számlafizető személye eltérő, úgy az előfizetői szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a szolgáltató irányába az előfizető és a számlafizető egyetemlegesen felelnek.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az előfizető által megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem, vagy hamisan adja meg, továbbá ha az előfizetői minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.

### **2.1.6 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai**

A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az ügyfél vagy előfizető ingatlanáig kiépített kábeltelevíziós hálózat, amelyen a szolgáltató által biztosított szolgáltatások Mágocs város területén, a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén vehetők igénybe.

Szolgáltató által biztosított műsorterjesztési szolgáltatás igénybe vételének nincsen időbeli korlátja, az egyes médiaszolgáltatók médiaszolgáltatásának (csatornájának) sajátosságai kivételével.

Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a szolgáltató a kábeleket az előfizető vagy ügyfél által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, a ház külső falán és a lakásban vezetékcsatorna nélkül vezet. A szolgáltató egy ingatlanban csak egy előfizetői hozzáférési pontot létesít.

Az előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot tekintet nélkül arra, hogy az az ingatlanban vagy azon kívül helyezkedik-e el.

Az előfizető nem jogosult a kábeltelevíziós rendszert bővíteni vagy az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezni.

A szolgáltató az általa kiépített hálózat részét képező koaxiális kábel végpontjához csatlakoztatott kábelmodem ethernet portját tekinti hozzáférési pontnak, amelyen keresztül az előfizető, vagy ügyfél egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az előfizető tulajdonában levő végberendezés műszaki alkalmatlanságából, technikai adataiból, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért a szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

A szolgáltatás használatához az előfizetőnél kihelyezett hírközlési berendezések (modem és mikroszűrő(k))kerülnek telepítésre. Az ilyen berendezések a szolgáltató tulajdonai maradnak a szerződés teljes időtartama alatt, és annak megszűnését követően is. A berendezések részére szükséges helyről, valamint az azok működéséhez szükséges tápellátásról az előfizetőnek kell gondoskodnia.

A modem az előfizető azonosítására is szolgál. A modem használata helyhez kötött, csak az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési ponton jogosult az előfizető használni.

Az előfizető a modemhez csak ethernet szabványnak megfelelő kábelt és hálózati eszközt csatlakoztathat. Hibás vagy nem szabványos eszköz csatlakoztatásával okozott kárért az előfizető anyagi felelősséggel tartozik.

Szolgáltató által biztosított szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja.

A szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyet Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A hálózathasználati elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetők el az interneten.

### **2.1.7 A szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó egyéb feltételek**

A szolgáltató az internet szolgáltatási csomagok tekintetében olyan hálózatkezelési rendszert alkalmaz, amely a szűkös kapacitású erőforrások – a szolgáltató hálózata biztonságának fenntartása és az előfizetők közössége érdekeinek elsődlegességén alapuló – hatékony kihasználását teszi lehetővé.

A hálózat osztott erőforrás jellegére való tekintettel, azaz hogy a rendelkezésre álló sáv szélességen egy meghatározott időpillanatban a szolgáltatást igénybe vevő összes előfizető osztozik, a szolgáltató jogosult a hálózatan ún. hálózatmenedzsment eljárásokat alkalmazni.

A szolgáltató a hálózatmenedzsment eszközével akkor él, amikor a hálózaton adatforgalmi torlódások alakulnak ki (általában 14:00 és 23:00 óra között, mely időszakot a szolgáltató adatforgalmi csúcsidőszaknak tekinti). A hálózatmenedzsment alkalmazása befolyásolja bizonyos nem valós idejű alkalmazások (egyres, ún. peer-to-peer alkalmazások) használatát.

A szolgáltató kifejezetten rögzíti, hogy a hálózatmenedzsment a szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó speciális feltétel, és mint ilyen, nem tekinthető az Eht. 137. §-a szerinti korlátozásnak.

A fentieken túl a szolgáltató hálózatának, előfizetőinek valamint az előfizetői végberendezés és az azon tárolt adatok megóvásának és biztonságának érdekében a szolgáltatás rendeltetésszerű használhatóságát nem befolyásoló módon portszűrést alkalmazhat valamennyi internet szolgáltatási csomag tekintetében és egyes portok forgalmát letilthatja, valamint előírhatja a szolgáltató SMTP szerverének használatát, azaz korlátozhatja az internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;
- b) az előfizetői hozzáférés pont létesítésének címe;
- c) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;
- d) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- e) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c), d) pont szerinti adatai;
- f) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

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

Az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül – amennyiben nem állnak fenn a jelen általános szerződési feltételek 2.1.5 pontjában meghatározott teljesítési korlátok - a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatást az előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- a) ha az ügyfél / előfizető a szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja;
- b) a jelen általános szerződési feltételek 2.1.5 pontjában foglaltaktól eltérő műszaki megoldással kéri az előfizetői hozzáférési pont kiépítését;
- c) ha Vis Maior, vagy az ügyfél, illetve harmadik személy magatartása (pl. használati, kábel-átvezetési engedély hiánya) miatt a hálózatra csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

A szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy előfizetői hozzáférési pontot objektív, az előfizetői szerződés megkötésekor a szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

Abban az esetben, ha a létesítéshez bármely harmadik fél vagy hatóság engedélye szükséges, úgy a szolgáltató számára erre nyitva álló határidő meghosszabbodik az engedélyek beszerzésének időtartamával. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos hozzájárulások beszerzése – az építésügyi hatóság engedélyeinek beszerzésén kívül – az előfizető vagy ügyfél kötelessége, az ezek hiányából eredő kár vagy késedelem a szolgáltató terhére nem esik.

Meghatározott szolgáltatási csomagok esetében a szolgáltató az előfizetőnél már kiépített előfizetői hozzáférési pont megléte esetén – az előfizető választása szerint - biztosíthatja a szolgáltatás előfizető általi telepítésének lehetőségét. Ilyen esetben a szolgáltatás telepítésére vonatkozó itt meghatározott kötelezettségek (ideértve a szolgáltatás telepítésére előírt időbeni minőségi célértéket is) a szolgáltatót nem terhelik.

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

Amennyiben az ajánlat a szerződéskötéshez szükséges és a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül írásban, elektronikus úton vagy szóban felhívja az ügyfelet az ajánlat kiegészítésére. Ebben az esetben az ajánlat megtételének időpontja a hiánytalan ajánlat szolgáltatóhoz való megérkezése.

A hiánytalan ajánlat szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatói tudomásszerzést követően a szolgáltató nyilvántartásba veszi, majd ezután legfeljebb 15 napon belül az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik a 2.1.2 a)-c) pontjaiban foglaltak szerint.

Amennyiben

- a) az ügyfél, a szolgáltató fenti nyilatkozatának megküldését megelőzően ajánlatát visszavonja, és így az előfizetői szerződés nem jön létre,
- b) a szolgáltató az ajánlatot elutasítja
- c) a 2.1.2 d) pontja szerinti esetben az ügyfél elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, és így a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik,

az ajánlatot a szolgáltató a nyilvántartásból törli.

## **2.5 Alkalmazandó jogszabályok**

Jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

## **3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

A szolgáltató a jelen általános szerződési feltételekben a könnyebb áttekinthetőség, és az előfizetők tájékoztatása érdekében szabályozza a szolgáltatások körébe nem tartozó, egyéb

olyan (kiegészítő és járulékos) szolgáltatásainak (vagy harmadik fél által, az előfizetőknek nyújtott szolgáltatások) feltételeit is, melyek nem minősülnek elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. Ilyen szolgáltatások lehetnek különösen a szolgáltatás igénybe vételéhez az előfizető részére eszközök rendelkezésre bocsátása, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvényben meghatározott szolgáltatások, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény hatálya alá tartozó információs társadalommal összefüggő szolgáltatások.

A fenti, elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések kizárólag az előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, így azok módosítása – tekintettel arra, hogy e járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak az Eht. hatálya alá – nem minősül a jelen általános szerződési feltételek vagy az előfizetői szerződés Eht. 130-132. §-ai szerinti módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a szolgáltatót.

### **3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

A Márkus Bt. jelen Általános Szerződési Feltételei alapján internet hozzáférési szolgáltatást (SZJ 64.20.18.0) nyújt, koaxiális kábelhálózaton (HFC) keresztül.

A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződés megkötése után, az előfizetői hozzáférési pont létesítését követően a 3. sz. mellékletben meghatározott díjak megfizetése ellenében vehető igénybe.

### **3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatás a Mágocs város területén, a szolgáltató szolgáltatói területén vehető igénybe.

### **3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás**

A címben foglaltak a internet hozzáférési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak. Jelen általános szerződési feltételek ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

A jelen általános szerződési feltételek szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

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

A hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az előfizető végberendezése csatlakoztatható a szolgáltató hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa).

Internet szolgáltatás esetén ez a pont az előfizetőnél kihelyezett modem ethernet portja.

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

---

#### **4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló az NMHH elnökének 13/2011 számú rendeletében foglalt egyedi szolgáltatás minőségi célértékeket a jelen általános szerződési feltételek 4. számú melléklete tartalmazza.

#### **4.2 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 az internet szolgáltatási csomagok tekintetében olyan hálózatkezelési rendszert alkalmaz, amely a szűkös kapacitású erőforrások – a szolgáltató hálózata biztonságának fenntartása és az előfizetők közössége érdekeinek elsődlegességén alapuló – hatékony kihasználását teszi lehetővé.

A hálózat osztott erőforrás jellegére való tekintettel, azaz hogy a rendelkezésre álló sávszélességen egy meghatározott időpillanatban a szolgáltatást igénybe vevő összes előfizető osztozik, a szolgáltató jogosult a hálózatán ún. hálózatmenedzsment eljárásokat alkalmazni.

A szolgáltató a hálózatmenedzsment eszközével akkor él, amikor a hálózaton adatforgalmi torlódások alakulnak ki (általában 14:00 és 23:00 óra között, mely időszakot a szolgáltató adatforgalmi csúcsidőszaknak tekinti). A hálózatmenedzsment alkalmazása befolyásolja bizonyos nem valós idejű alkalmazások (egyes, ún. peer-to-peer alkalmazások) használatát.

A szolgáltató kifejezetten rögzíti, hogy a hálózatmenedzsment a szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó speciális feltétel, és mint ilyen, nem tekinthető az Eht. 137. §-a szerinti korlátozásnak.

Az ebben a pontban ismertetett intézkedések a szolgáltatás minőségére, vagy tartalmakhoz történő hozzáférésre nincsenek hatással.

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

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől.

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

##### **4.4.1 A csatlakoztatás feltételei**

Hatályos: 2015. augusztus 31-től

File neve: Internet\_aszf\_20150831.docx



Az internet hozzáférési szolgáltatások előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat (kábelmodemes hozzáférés esetén a kábeltelevíziós hálózat) megléte illetőleg kiépítése.

Az előfizető végberendezését az előfizetői hozzáférési ponton, a szolgáltató által rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezéshez (pl. modem) csatlakoztathatja. A kiépített előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó végberendezések beszerzése, csatlakoztatása, karbantartása az előfizető feladata.

A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására, és nem vállal felelősséget a végberendezés műszaki paraméterei tekintetében.

Az előfizető a szolgáltatóval kötött szerződésben rögzíti az előfizetői hozzáférési pontban alkalmazott interfész típusát. A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget az előfizető által csatlakoztatott végberendezés műszaki paraméterei tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással ellátott végberendezés (pl. router) csatlakoztatható, így a szolgáltató az előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget.

Az előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Amennyiben előfizető nem ennek megfelelően jár el, akkor annak következményei őt terhelik.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénylőt – kérésére – előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A szolgáltató nem köteles az igénylő hardvereinek és szoftvereinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a szolgáltató felelősséget vállalni nem tud.

A szolgáltató a szolgáltatás minőségére vonatkozó célértékeket az előfizető állandó szolgáltatás hozzáférési pontjához legalább 10/100 Mbit kapacitású ethernet hálózati kártya igénybevételével történő csatlakozásának alapulvételével határozta meg. Az állandó szolgáltatás hozzáférési ponthoz USB port igénybevételével való csatlakozás a szolgáltatás tényleges átviteli sebességét jelentősen csökkentheti.

A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az előfizető a felelős. Ha az előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés vagy hálózati szakasz a szolgáltatónak kárt okoz az előfizető, köteles azt megtéríteni.

#### **4.4.2 A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

A végberendezés rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az előfizető felelőssége.

Az előfizető tulajdonában lévő végberendezés bármilyen műszaki alkalmatlanságából, technikai adataiból, vagy nem megfelelő minőségéből adódó vagy időközben felmerülő — különös tekintettel a szoftverfrissítésekre — hibákért a szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

#### **4.4.3 Az előfizetői hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele**

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tőrní.

Az előfizető a hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a szolgáltatónak, és a hibabehatárolás és hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az előfizető köteles a szolgáltatónak megfizetni.

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

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

#### **5.1.1 Általános szabályok**

A szolgáltatás szünetelésére, vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői vagy szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a felek érdekkörén kívül eső Vis Maior következtében, illetve a jelen általános szerződési feltételekben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

#### **5.1.2 Az előfizető által kérhető, illetve az előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai**

A szolgáltató köteles az szolgáltatást - akár egyéni, akár üzleti/intézményi előfizető - kérésére szüneteltetni. Az előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal. Az előfizető a szüneteltetést, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. Az előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg.

Az előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, míg az adott naptári évben az előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 hónap. Határozott időtartamú szerződések esetén az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, az előfizető a szüneteltetés bejelentésekor jelen általános szerződési feltételek 3. sz. mellékletében meghatározott egyszeri kikapcsolási díjat köteles megfizetni. Ha a szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető - amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges - egyszeri visszakapcsolási díjat köteles fizetni.

A szünetelés időtartama alatt – miután a szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az előfizetői jogviszonyt, az előfizető e-mail címeit, web tárhelyét, IP cím tartományát - az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

### **5.1.3 A szolgáltatás előfizető érdekkörében felmerülő okból történő felfüggesztésének szabályai**

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él az Eht-ben biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető, vagy a nevében eljáró harmadik személy az előfizetői szerződés megkötése, vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

### **5.1.4 A szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés**

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az előfizető számára jóváírja. A díjsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltató a díj visszatérítésre nem köteles ha a szünetelés oka Vis Maior, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett.

A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben más, gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot.

A szolgáltató a szünetelésről internetes honlapján, vagy/és a hálózatán fogható információs képűtség csatornán keresztül, az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőit.

Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

## **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**

A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató, az előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető a szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben vagy a szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a szolgáltatónak az általános szerződési feltételek 12.3.5 pontjában meghatározott mértékű vagyoni biztosítékot;
- d) az előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A szolgáltató az előfizető kérelmére 72 órán belül újra biztosítja a szolgáltatást, ha a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető, amikor az előfizető által befizetett összeget a szolgáltató az előfizető egyenlegére könyveli. A szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a 3. sz. mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

A korlátozás - a megtévesztést, valamint a díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

### **5.2.1 A szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás**

#### **5.2.1.1 Extrém használat**

A szolgáltató internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy egyéni előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét.

A fentiek figyelembe vételével a szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az egyéni előfizető adatforgalma egymást követő három hónap átlagában a 300 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Amennyiben az egyéni előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a szolgáltató erről értesíti az egyéni előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződéshez való magatartástól való tartózkodásra.

Ha az egyéni előfizető forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a szolgáltató az egyéni előfizető szolgáltatásnak sebességét jogosult korlátozni. Amennyiben az egyéni előfizető a szerződéshez a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételten meghaladja a 300 Gigabyte adatmennyiséget, a szolgáltató a szerződést az általános szerződési feltételek 12.3.3 pontjában foglalt rendelkezéseinek megfelelően felmondhatja.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az egyéni Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sáv szélesség csökkentését jelenti. Ez az alacsonyabb sebesség továbbra is – időbeli korlát nélkül – lehetővé teszi az egyéni Előfizető számára, hogy a Szolgáltatást teljes értékűen használhassa. A szolgáltatás korlátozásának időtartama alatt az egyéni Előfizető az egyedi egyéni Előfizetői szerződésében meghatározott havidíjat köteles fizetni, mely díj a korlátozásra okot adó időszakban megvalósult, a fentiekben meghatározott extrém használat ellentételezéséül szolgál.

#### **Tömeges levélküldés**

Amennyiben az előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva nagy mennyiségű levelet küld, mellyel a szolgáltató hálózatát túlterheli, a szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja. Tömeges levélküldésnek minősülnek:

- a) olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;
- b) olyan e-mail-ek, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek „listában (To, Cc, Bcc);
- c) ingyenes e-mail szolgáltatások igénybevételével nagy mennyiségű levél átirányítása (mail forward);
- d) olyan e-mail-ek, amelyek nagy méretűek, és rövid idő alatt nagy mennyiségben kerültek elküldésre.

A Szolgáltató az ilyen kéretlen tömeges e-mail-ek, illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

#### **Egyéb elektronikus levelek küldése**

Ilyennek minősül az, ha az előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely vírust vagy egyéb kártékony programot csatolt állományként tartalmaz.

#### **5.2.1.2 Díjtartozás miatti szolgáltatás-korlátozás**

Amennyiben az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 (harminc) napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető nem

adott az ilyen díjtarozások fedezetére a szolgáltatónak vagyoni biztosítékok, abban az esetben a szolgáltató az előfizető internet hozzáférését korlátozhatja.

A szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az előfizető által igénybe vett internet hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség 16/16 Kbit/sec-ra történő lassítását jelenti. A korlátozás időtartama alatt fizetendő havidíj mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

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

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

Hibabejelentés az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével (hibás teljesítés), így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett;
- b) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be;
- c) az előfizető az általános szerződési feltételek 4. sz. mellékletében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás, vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Az előfizető a szolgáltatási hibát, a szolgáltató jelen általános szerződési feltételek 1.3 pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát 0-24 óráig hívható, azonban hibabejelentés kivizsgálását és elintézését a szolgáltató kizárólag 9-17 óra között biztosítja. A hibaelhárításra nyitva álló határidők az ezen időszakon kívül megtett hibabejelentések tekintetében a következő nap 9.00 órakor kezdődnek meg. Valamely hibabejelentés szolgáltató általi, az itt megadott időszakon kívüli elintézése, vagy a hibabejáratási eljárás elvégzése nem keletkeztet kötelezettséget a szolgáltató oldalán a jelen pontban megadott időtartamon kívüli eljárásra valamely más hiba elhárítása esetén

A szolgáltatónak a hibabejelentést a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A szolgáltató hiba-bejelentési nyilvántartása tartalmazza:

- a) az előfizető nevét, címét, ügyfél azonosító számát és elérhetőségét;
- b) a hibajelenség leírását;
- c) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- d) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a f) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

#### **6.1.1 A hibaelhárítás módja**

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 óras 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.

A szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, illetve az előfizetői hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltató oldalán felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. az előfizető végberendezése hibás, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 3. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatótól kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatót a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatót okozott teljes kárért.

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

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatót a bejelentést követő 48 órán belül meg kell kérnie.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által a fenti a) pont 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.

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.

Nem minősül valós hibának az, ha az előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a szolgáltató az előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

Nem minősül elhárítotttnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A szolgáltató a valós és saját érdekkörében felmerült 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.

### **6.1.2 A karbantartási szolgáltatások biztosítása**

A szolgáltató az általa a szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett elektronikus hírközlési hálózatot időszakonként mind az előfizetői hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés között – ideértve az előfizetőnek használatba adott aktív eszközöket is –, mind pedig az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató fejállomása között ellenőrzi. A szolgáltató a hálózatnak az előfizetői hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés közötti szakasza műszaki állapotáról különösen az előfizető bejelentése és az előfizetőnél telepített aktív eszközök jelzése alapján értesül. A szolgáltató a hálózatának az előfizetői átadási pont és a szolgáltató fejállomása közötti szakasz műszaki állapotát különösen a szolgáltató szakemberei által a hálózaton végzett rendszeres és eseti jellegű mérések eredményei alapján ellenőrzi. A szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként és abban az esetben dönt, ha az előfizető indokolt bejelentése vagy a szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a szolgáltató erről értesíti az előfizetőt.

## **6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

Az előfizetők bejelentéseiket, vagyis panaszukat, illetve hibabejelentéseiket megtehetik az ügyfélszolgálathoz írásban, vagy elektronikus úton eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett bejelentéseket a szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

A szolgáltató a hibabejelentéseket az általános szerződési feltételek 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

### **6.2.1 Számlapanaszok intézése**

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos panaszát (a továbbiakban: díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtarozására hivatkozással felmondani.



Ha az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz és a díjreklamációt a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A díjreklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Amennyiben az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

Indokolt esetben a szolgáltató helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet.

A szolgáltató elbírálja a díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az előfizetőt a díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges - legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja. A díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a díjreklamációval érintett összegnek a szolgáltató által az előfizető részére megküldött számlában szereplő jóváírása minősül, arról ezen felüli külön tájékoztatást nem küld.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció 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 ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót, az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét, melyet jelen általános szerződési feltételek 7.4 pontja szabályoz.

Az előfizető díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

### 6.2.2 Kötbérigények intézése

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) amennyiben a szolgáltató a **szolgáltatás nyújtását** az általános szerződési feltételek 2.3 pontjában megjelölt határidőben nem kezdi meg;
- b) amennyiben a Szolgáltató az **átírás** teljesítése kapcsán az általános szerződési feltételek 9.3.2 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén;
- c) a szolgáltató az **áthelyezés** teljesítése kapcsán az általános szerződési feltételek 9.3.1 pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén;
- d) a szolgáltatás bármely okból történő **korlátozása** megszüntetésének késedelmes teljesítése (általános szerződési feltételek 5.2 pontja) esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után;
- e) a **hibabejelentés** kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a hiba kijavításának késedelmes teljesítése (általános szerződési feltételek 6.1 pontja) esetén a szolgáltató
  - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig, valamint
  - a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra

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

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán jóváírja;
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben
  - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik, banki átutalással,
  - személyesen az előfizető címén,
  - egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

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

#### **6.3.1 Az előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

A szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem, vagy hiányosan jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

#### **6.3.2 Az előfizetőt megillető kötbér mértéke**

- a) A szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén (Általános Szerződési feltételek 6.2.2. a) pontja) a kötbér összege:
  - minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része;

- belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

- b) Az átírás késedelmes teljesítése esetén (Általános Szerződési feltételek 6.2.2. b) pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.
- c) Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (Általános Szerződési feltételek 6.2.2. c) pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.
- d) A szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (Általános Szerződési feltételek 6.2.2. d) pontja) 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 szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.
- e) A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (Általános Szerződési feltételek 6.2.2. e) pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap
  - kétszerese az értesítés késedelmes teljesítése esetén;
  - négyszerese a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni;
  - nyolcszorosa a hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a hiba következtében az szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

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

### 6.3.3 A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat során a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a

szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásul figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

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

### **6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése**

A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálat elérhetőségein tájékoztatja előfizetőit, és lehetőséget biztosít az előfizetői szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre.

A szolgáltató ügyfélszolgálatának telefonon, e-mail-en való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

A szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz. 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.

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.

### **6.4.2 A panaszok kezelési rendje**

A szolgáltató a nyilvántartásba vett panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja és a jogszabályi előírások betartásával az előfizetőt a vizsgálat eredményéről értesíti. Amennyiben a szolgáltató az előfizető panaszát elutasítja, szolgáltató köteles az előfizetőt írásban arról tájékoztatni, hogy panaszával - annak jellege szerint- mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A szolgáltató köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

### **6.4.3 Az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

A szolgáltató az általa megadott ügyfélszolgálati időben - ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében - köteles az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, előfizetőit az általa megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

#### **6.4.4 Az ügyfelek tájékoztatása, értesítése**

Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely Általános Szerződési Feltételnek vagy más tájékoztatásnak a szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, a tájékoztatás internetes honlapján történő közzététellel tesz eleget.

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.

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

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen általános szerződési feltételek ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

Az ezzel kapcsolatos tájékoztatást az általános szerződési feltételek 1. számú melléklete tartalmazza.

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

#### **7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben és a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe.

A díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás és bélyegző nélkül hitelesek.

Az előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint

b) havi előfizetési díjak

### **7.1.1 Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjak mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza, az egyszer díjak fajtáit pedig a 5. számú melléklet.

### **7.1.2 Havi előfizetési díjak**

#### **7.1.2.1 Havi előfizetési díj**

A havi díjat az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve az előfizető eltérő választása esetén a választott gyakorisággal), az általános szerződési feltételek 7.1.3 pontjában jelölt számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a hibaelhárítás díját is.

#### **7.1.2.2 Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj**

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet a 3. számú melléklet tartalmaz.

### **7.1.3 Számlázás ideje, módja, gyakorisága**

A szolgáltató általi számlázás a szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen általános szerződési feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni.

A szolgáltató az esedékes díjakról számlát küld az előfizetőnek, akinek a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári naponál.

A számlázás történhet havonta, negyedévente, félévente és évente az előfizető választása szerint.

A számlakibocsátás határideje: tárgy hó 10. napja.

A szolgáltató a számlát postai úton, vagy saját kézbesítő útján küldi meg az előfizető részére.

Ha az előfizető a számlát a tárgy hó követő hó 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Amennyiben előfizető számlamásolatot nem igényel, az ebből eredő előfizetőt ért károkért szolgáltató nem felel.

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

A szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az előfizető felé számlázni és érvényesíteni. Az előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás és szünetelés alapján fizetendő előfizetési díj a szünetelés vagy módosítás kezdő időpontját követően elkészített első számlán jelenik meg.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén, amennyiben az előfizetői szerződés megszűnésének időpontja az azt követő számlázási ciklusra vonatkozó számla zárása utáni időpontra esik, az előfizető a szolgáltatónak a megszűnés időpontjában fennálló szolgáltatási feltételek szerint kiállított számláját köteles kiegyenlíteni. A szolgáltató az előfizető által ilyen

módon megfizetett előfizetési díjnak az előfizetői szerződés megszűnése okán szolgáltatással nem fedezett részét a soron következő számlázási ciklusra vonatkozó számlájával jóváírja az előfizető részére, és az előfizető döntése szerint beszámítja azt a szolgáltatótól igénybe vett más szolgáltatás díjába vagy az előfizető részére az előfizető választása szerint banki átutalással, vagy postai úton megfizeti.

A számla kiegyenlítése elsősorban az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, de elsősorban a szolgáltató Hungária Takarékszövetkezethél vezetett bankszámlájára történő készpénzbefizetéssel, banki átutalással, vagy csoportos beszedési megbízás alapján történhet.

A szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálatára útján az előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

A szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az előfizetőt alaptalan díjreklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

A késedelmi kamat mértéke az előfizető és a szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkori Jegybanki alapkamat kétszerese.

A szolgáltató és az előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

A szolgáltató az előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan.

#### **7.1.4 A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje**

A rendszeres-, és az egyéb díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre esedékes.

Az előfizetői hozzáférési pont kiépítés költsége nem díjnak, hanem költségtérítésnek tekintendő, ami az egyedi szerződésben meghatározott ütemezés szerint, előre vagy utólag esedékes.

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve, és az előfizetők az esedékes díjakat ennek megfelelően kötelesek megfizetni a szolgáltató részére.

Amennyiben a szolgáltató érdekkörében felmerült oknál fogva az előfizető később kap számlát az esedékes díjairól, úgy a rendelkezésre álló, a fentiekben meghatározott határidő a szolgáltató késedelmével meghosszabbodik.

Amennyiben valamely, rendszeresen számlázott díj módosításra kerülne, úgy a módosult díj a módosításról szóló értesítésben megjelölt hatályba lépés napjával kezdődően teljesített szolgáltatások vonatkozásában érvényes.

### 7.1.5 Kedvezmények

A szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi. Az előfizető – amennyiben az előfizetői szerződés másképp nem rendelkezik - egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult.

### 7.1.6 Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A szolgáltató a mindenkor általános szerződési feltételekben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az előfizető határozott időtartamra köt a szolgáltatóval szerződést.

Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor a szolgáltató által közzétett valamely ajánlat alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint igénybe vételéhez és meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, abban az esetben a határozott időtartam alatt az előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az előfizetői szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
- b) amennyiben az előfizetői szerződést a szolgáltató az előfizetőnek felróható okból mondja fel a 12.3.3 és 12.3.4 pontokban leírt okok miatt. Ezekben az esetekben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani;
- c) amennyiben az előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez képest szerződésmódosítást kezdeményez, valamint, ha határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új előfizetői szerződést köt;
- d) amennyiben az előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni előfizetőről üzleti/intézményi előfizetőre kéri átírni;
- e) prémium / kiegészítő szolgáltatások esetében a fentiekben túlmenően akkor is, ha a kábeltelevíziós szolgáltatási szerződéshez fűződő kedvezményt az előfizető a fenti a)-e) pontok miatt veszítette el.

A fenti esetekben az előfizető a határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezményt elveszti, és köteles egy összegben visszafizetni az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kedvezményeknek (melyek lehetnek havidíjból adott, egyszeri díjból nyújtott vagy egyéb kedvezmények) a fenti a-e) pontokban meghatározott időpontig igénybevett összegét.

A szerződés megszüntetéséhez fűződő hátrányos jogkövetkezmények nem kerülnek alkalmazásra, amennyiben az előfizetői szerződés a fenti, c) pontban meghatározott okból szűnik meg, és az előfizető egyidejűleg a szolgáltatóval új, határozott idejű előfizetői szerződést köt, ugyanazon szolgáltatás más szolgáltatási szintjére, és az új határozott idejű szerződést legalább az eredeti szerződés időtartama lejártának időpontjáig fenntartja, illetve az új szerződés tekintetében az a)-f) pontokban meghatározott körülmények az eredeti szerződés időtartamának lejáratási időpontjáig nem következnek be.

Az eredeti szerződés alapján nyújtott kedvezményt az előfizető elveszti, ha az így megkötött új szerződés tekintetében az a)-f) pontokban rögzített körülmények valamelyike az eredeti szerződés időtartamának lejáratási időpontjáig bekövetkezik. Ilyen esetben a szolgáltató jogosult az eredeti szerződés - annak megszűnésének időpontjáig - időarányos kedvezményeit, illetve az új szerződés tekintetében igénybe vett időarányos kedvezményeket egy összegben érvényesíteni az előfizetővel szemben.



### **7.1.7 Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény**

A szolgáltató a mindenkor általános szerződési feltételekben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződés megkötése mellett is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait az akciós feltételek tartalmazzák. Amennyiben a kedvezmény meghatározott időtartamon keresztül az általános szerződési feltételekben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást jelent, a meghatározott időtartam elteltével a szolgáltatás az általános szerződési feltételekben foglalt díjazáson vehető igénybe. Amennyiben a kedvezmény határozatlan időtartamon keresztül jelent az általános szerződési feltételekben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást, a szolgáltatás a kedvezményes díjon a szolgáltató ellenkező értesítéséig vehető igénybe. Az értesítés átvételét követően az előfizetőt az általános szerződési feltételek 9.2.3 pontjában foglalt jogok illetik meg.

### **7.1.8 Késedelmi kamat**

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének a Ptk. 301 § (1) bekezdésében és 301/A. §-ában meghatározott, a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamat százalékának és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni előfizető esetében a Ptk. 301 § (1) bekezdésében meghatározott mérték, üzleti/intézményi előfizető esetén a Ptk. 301/A. § szerinti mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót alaptalan díjreklamáció esetén a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszegre vonatkozóan.

A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői díjreklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a fent hivatkozott késedelmi kamattal egyező mértékű jóváírás illeti meg a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

### **7.1.9 Vagyoni biztosíték**

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékeként az előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni.

Vagyoni biztosíték:

- a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az előfizetőt terhelő havi rendszeres előfizetési díj összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az előfizetőt terhelik.
- b) pénzbeli óvadék: amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer tizenöt napos fizetési késedelembe esik, a szolgáltató jogosult az előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni. Az óvadék összege megegyezik az előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, a szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti.

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

### **7.2.1 Fizetési módok**

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

- a) Készpénzes fizetési módok:
  - 1) a szolgáltató által biztosított készpénz befizetési megbízással a Hungária Takarékszövetkezet fiókjaiban;
  - 2) az előfizetőt felkereső díjbeszedő részére történő befizetéssel.
- b) Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:
  - 1) az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a szolgáltató jogosult készpénz befizetési megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat;
  - 2) az előfizető részéről banki átutalással;

A b) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetve az 1) pont esetében a pontos adatok megadásáról, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

A szolgáltató saját belátása szerint lehetőséget biztosíthat naptári negyedéves-, féléves-, és éves előre fizetésre, mely esetben az előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a szolgáltató bankszámláján az előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül, illetve a pénztári vagy díjbeszedői befizetés napja.

### **7.2.2 Összevont számlázás**

Amennyiben a szolgáltató az előfizetőnek nyújtott összes szolgáltatásról (kábeltelevízió, internet és telefon) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az előfizető által a szolgáltatónak megfizetett díj ily módon a kiszámlázott díjakat nem fedezi, abban az esetben - feltéve, hogy az előfizető előzetesen nem rendelkezett arról, hogy a befizetett díjat mely szolgáltatásra szánja- a szolgáltató az alábbiak szerint számítja be az előfizető által teljesített részteljesítéseket:

- a) régebben lejárt tartozás;
- b) azonos lejárat esetén az előfizetőre terhesebb tartozás;
- c) egyenlő mértékben terhes tartozások esetén a kevésbé biztosított követelés.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetőleg az előfizető döntésétől függő túlfizetés, vagy előre fizetés esetén a szolgáltató az előfizető befizetéseit az ügyfélszámahoz rendelt, egy ún. előfizetői folyószámlán tartja nyilván, majd az előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonásra kerül az előfizető folyószámlán lévő túlfizetett összeg. A szolgáltató a túl- vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

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

A szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit honlapján közzéteszi. Az előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult. A szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit. A szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az akcióban való részvételt bármely előfizető vagy ügyfél tekintetében megtagadni.

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

Amennyiben az előfizetőt a szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen általános szerződési feltételek 6.2 pontjában meghatározott módon a szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a bejelentést a szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek 6.2 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az előfizető részére.

### **7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

A szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek 6.2.2 pontjában meghatározott szerződésszegése esetén az előfizető részére a jelen általános szerződési feltételek 6.3.2 pontjában meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

## **8 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen általános szerződési feltételek ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

## **9 Szerződés időtartama**

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

#### **9.1.1 A szerződés időtartama**

Az előfizetői szerződés határozott és határozatlan idejű lehet.

Határozott idejű szerződés legfeljebb 24 (huszonnégy) hónapos időtartamra vagy a mindenkori akciós ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés a határozott időtartam lejártával, annak utolsó napján megszűnik. A határozott időtartam lejártát követően a felek ráutaló magatartása alapján határozatlan időtartamú szerződés jön létre különösen, de nem kizárólagosan abban az esetben, ha a

szolgáltató a határozott időtartam lejártát követően a szolgáltatást tovább nyújtja, az előfizető pedig a határozott időtartam lejártát követően a szolgáltatást legalább 15 napon keresztül igénybe veszi. A szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően tájékoztatja az előfizetőt, hogy a határozott időtartam alatt igénybevett szolgáltatást milyen díjon kínálja tovább az előfizetőnek, mely nem lehet magasabb, mint a lejárat napján hatályos listaár. Az előfizető ráutaló magatartása az értesítésben foglalt díjon történő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az előfizető az értesítést követően, de a határozott időtartam lejártát követő 15 napon belül tájékoztathatja a szolgáltatót arról, hogy a határozatlan időtartamú szerződés létrejöttét nem kívánja.

### **9.1.2 A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése**

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy az előfizetői szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.

A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben az előfizető kedvezményes akció keretében határozott időre veszi igénybe a szolgáltatást, az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a kedvezményes akció keretében meghatározott szerződéses időszak a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

### **9.1.3 A szerződés megszűnése**

#### **I. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik**

- a) valamelyik fél általi felmondással;
- b) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén;
- c) a természetes személy előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli;
- d) a nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén;
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes internet csomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az előfizetőt;
- f) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével;
- h) 6 hónapot meghaladó szüneteltetés esetén (ettől a szolgáltató az előfizető kérésére eltekinthet).

#### **II. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik**

- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg;
- b) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén;
- c) a természetes személy előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli;
- d) a nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén;
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes internet csomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az előfizetőt;
- f) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;

- g) a felek közös megegyezésével;
- h) a szolgáltató általi és az előfizető szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén;
- i) az előfizető általi és a szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén;
- j) az előfizető vagy a szolgáltató általi rendes felmondás esetén;
- k) 6 hónapot meghaladó szüneteltetés esetén (ettől a szolgáltató az előfizető kérésére eltekinthet).

A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

- A. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, ha
  1. az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
  2. az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
  3. az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
  4. az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
  5. az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az Általános Szerződés Feltételek 7. sz. mellékletét képező hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.
- B. A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha

1. a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha
2. az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
3. az előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

Amennyiben a szolgáltató az általános szerződési feltételeket, vagy az általános szerződési feltételeket az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az

értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomtól eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott 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.

Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján határozott időtartamú szerződés keretén belül olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a. amennyiben az előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b. amennyiben a szolgáltató az általános szerződési feltételeket, vagy az általános szerződési feltételeket az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az előfizető a szerződést felmondja, vagy
- c. amennyiben az előfizetői szerződést a szolgáltató az előfizető szerződésszegése (különösen a 9.1.3 A 1.-4. vagy 9.1.3 B pont esetei) miatt mondja fel, vagy
- d. amennyiben az előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
- e. amennyiben az előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy
- f. amennyiben az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
- g. amennyiben az előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a szerződés megszüntetéséig, vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az általános szerződési feltételek melléklete(i), vagy a szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók), vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

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

### **9.2.1 Szerződésmódosítás fajtái, alakiséga**

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább, illetve jogszabályban meghatározott esetekben egyoldalúan módosítható.

A szerződésmódosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni, azaz a szerződés módosítható írásban, szóban vagy ráutaló magatartással. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtarozása nincs.

Ha az előfizető képviselőjében harmadik személy az előfizetői szerződés ügyfélszámának megadásával az ügyfélszolgálatnál az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, a szolgáltató a harmadik személyt az előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti. Távollévők közötti szerződésmódosítás kezdeményezése esetén, ha a módosítást az előfizető képviselőjében harmadik személy az előfizető ügyfélszámának megadásával kezdeményezi, a szolgáltató a harmadik személyt az előfizető által szerződésmódosításra meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ezek a rendelkezések nem alkalmazhatók, ha az előfizető a szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

## **9.2.2 A szolgáltató egyoldalú módosítási joga**

### **9.2.2.1 A szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan**

- a) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- b) 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. Ilyen, a szolgáltatót az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
  - 1) a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. fejjállomás csere, hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a szolgáltató az előfizetőknél nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
  - 2) a szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
  - 3) az elírások javítása;
  - 4) a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát vagy a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
  - 5) amennyiben a módosítás az előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;
  - 6) amennyiben a szolgáltató a szolgáltatást határozatlan idejű szerződés keretében, az általános szerződési feltételekben meghatározott szolgáltatási díjakhoz képest kedvezményes díjon nyújtja az előfizető részére, oly módon, hogy a kedvezmény biztosítására meghatározott időtartamot nem garantál, vagy a garantált kedvezményes időtartam lejár, és a nyújtott kedvezményt a szolgáltató visszavonja, vagy annak mértékét megváltoztatja;
  - 7) a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges

módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket.

- c) Vis Maior, vagy a szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (az adókban, közterhekben és szabályzóknál történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja.
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Az előfizetői szerződés lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása esetén az előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az Eht. 144. § (3)-(6) bekezdéseiben, valamint a Rendelet 15. § (2)-(3) és (6) bekezdéseiben foglaltak szerint.

### **9.2.2.2 A szolgáltató az általános szerződési feltételeket a 9.2.2.1 pontban meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan**

- 1) az általános szerződési feltételek szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, melyek: a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatok módosítása (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
- 2) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket nem érinti.

Az általános szerződési feltételek lényeges módosításának minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Új szolgáltatás, szolgáltatási csomag bevezetése esetén - amennyiben azok nem érintik a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken - a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, és az előfizetők azokról a hatálybalépést megelőzően vagy azzal egy időben kerülnek tájékoztatásra.

Szolgáltató az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén az előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni az általános szerződési feltételek 9.2.2.1 pontjában foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírása;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- d) a módosított és közzétett általános szerződési feltételek elérhetősége;
- e) a módosítás indokolása;
- f) az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A szolgáltató nem köteles a 30 (harminc) napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

### **9.2.3 Az előfizetőt, ügyfelet az előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok**



Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult – azonnali hatállyal - felmondani az előfizetői szerződést.

Amennyiben az előfizető az egyedi előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy az előfizető a szerződést csak akkor mondhatja fel, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket kedvezőtlenül érinti. Amennyiben az előfizető e feltételekkel mondja fel a szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Amennyiben a szolgáltató az egyoldalú előfizetői szerződés vagy általános szerződési feltételek módosításáról szóló értesítésében megadott határidőn belül az előfizető nem él a szolgáltatói szerződésmódosítás esetére megillető jogával, úgy ezen magatartások az előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

Amennyiben az előfizetői szerződés vagy az általános szerződési feltételek módosítására a szolgáltatási díjak változása miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása elfogadásnak minősül, ha arról a felek az egyedi előfizetői szerződésben ekként állapodtak meg.

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló ajánlat megtételét követően a szolgáltató az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítja, abban az esetben az általános szerződési feltételek közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződés megkötésétől.

#### **9.2.4 Az előfizetői szerződés felek általi, kölcsönös akarat-elhatározással történő módosítása**

A szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint írásban, szóban vagy ráutaló magatartással kezdeményezheti. Az előfizető a szolgáltató kezdeményezését az előfizetői szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az előfizetői szerződés módosítása – a szerződésmódosítási ajánlatban megjelölt feltételekkel és időpontban - hatályba lép:

- a) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- b) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- c) közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján hozzájárulásával;
- d) ráutaló magatartással.

Az előfizetői szerződés módosítására vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti az előfizető részéről különösen a szolgáltatás, illetőleg a szolgáltatás megváltozott feltételrendszer szerinti igénybevétele vagy a szolgáltató által számlázott díjak előfizető általi megfizetése. Önmagában a nyilatkozattétel elmulasztása csak akkor tekinthető ráutaló magatartással történő elfogadásnak, amennyiben ebben a felek az egyedi előfizetői szerződésben megállapodtak.

A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött előfizetői szerződés kivételével - nem minősülhet az előfizető vagy az ügyfél számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Az előfizető jogosult a szolgáltatónál – a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott kapcsolattartási pontokon - kezdeményezni az előfizetői szerződés módosítását. Amennyiben az előfizető saját elhatározásából a szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az előfizető által kezdeményezett előfizetői szerződés módosítás annak szolgáltató általi elfogadásával jön létre, és a felek megállapodása szerint lép hatályba.

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

#### **9.3.1 Áthelyezés**

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató az előfizető erre irányuló kérelme teljesítésének műszaki feltételeit az igény beérkezését követő 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt értesíti.

Áthelyezés a szolgáltató szolgáltatási területén és csak akkor biztosítható, ha a kért új előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltató az általános szerződési feltételek 4. pontjában meghatározott, megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik. Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a szolgáltató az előfizető igényét elutasítja, és őt erről a tényről írásban értesíti.

Amennyiben a kérelem teljesítésének műszaki feltételei fennállnak, szolgáltató az előfizető áthelyezésre irányuló kérelmét az igény beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül, vagy az előfizető által az igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb annak beérkezésétől számított 3 (három) hónapon belül teljesíti.

Az áthelyezés díjköteles, melynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni az előfizetői hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatást abban az esetben, ha a szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az előfizetői hozzáférési ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van. Amennyiben az áthelyezésre az előfizetőnek felróható fenti okból nem kerül sor a szolgáltató általi, a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó előfizetői értesítést követő 30 napon belül, ez a tény a szolgáltatás az általános szerződési feltételek 12.1. j) pontban foglalt lehetetlenülésének minősül, melynek következtében a 30. napon az előfizetői szerződés megszűnik.

#### **9.3.2 Átírás**

Szolgáltató az előfizető kérésére - a 3. sz. mellékletben meghatározott átírási díj fizetése ellenében - módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Előfizető és az új ügyfél közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új ügyfélre, amennyiben a műszaki

feltételek nem változnak, és az új ügyfél az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója. Díjtarozás esetén a szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) előfizető lesz köteles.

A teljesítési határidő a formai és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az átírási kérelem elutasítása esetén a szolgáltató a kérelmezőt postai úton írásban vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

Amennyiben egyéni előfizetői szerződés átírását kérik üzleti/intézményi ügyfélre, az üzleti/intézményi illetve egyéni előfizetőre vonatkozó, a 3. számú mellékletben közölt egyszeri belépési díj különbözetet is meg kell fizetni, de az átírást kérő ebben az esetben sem köteles belépési díjat fizetni a szolgáltatónak.

A határozatlan idejű előfizetői szerződések esetében, az előfizető halála esetén az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést az által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Öröklés esetén az átírás szabályai az alábbiak:

Szolgáltatónak az előfizető haláláról történt tudomásszerzésével (halotti anyakönyvi kivonat eredeti vagy hitelt érdemlő másolatának bemutatása) az előfizetői jogviszony az előfizető halálának időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik, kivéve ha az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs az előfizetői szerződés átírását kéri.

A szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő módon történő bizonyítása esetén (jogerős hagyatékátadó végzés bemutatása) az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást változatlan feltételekkel, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása az irányadó. Ha a hagyatéki eljárás bejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, úgy a jogviszony az előfizető halálának időpontjára visszamenő hatállyal megszűnik.

Amennyiben a túlélő házastárs a haszonélvezeti jogával terhelt ingatlan használója marad, a szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási kérelmét örökléstől függetlenül, átírási díj megfizetése ellenében kérésre az általános szabályok szerint, az ott meghatározott határidővel teljesíti.

A szolgáltató az előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs átírásra vonatkozó kérelméig vagy a hagyatéki eljárás befejezését követő 30. napig a jogviszonyt díjmentesen szüneteltetheti. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltét követően az előfizetői jogviszony automatikusan megszűnik.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik. A szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra.

### **9.3.3 Csomagmódosítás**

Előfizető a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt szolgáltatási csomag módosítását kezdeményezheti, mely esetben az előfizetőt a 3. sz. mellékletben meghatározott díjfizetési kötelezettség terheli.

Az új szolgáltatási csomag igénybevételét a szolgáltató a kérelem tudomásulvételét követő 5 (öt) munkanap alatt biztosítja – a felek ellenkező megállapodásának hiányában. Előfizető az új szolgáltatási csomag igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a módosításnak előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan. A szolgáltató nem köteles az előfizető szolgáltatási csomagját módosítani, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn.

Abban az esetben, ha az előfizető szolgáltatási csomagját olyan csomagra módosítja, melyhez az előfizetőnél kihelyezett, a szolgáltató tulajdonát képező berendezés (kábelmodem, router) cseréje szükséges, és az előfizető a szolgáltatás telepítésével kapcsolatban az előfizető választása alapján az előfizetői általi telepítést vállalja, úgy az előfizető az új szolgáltatás igénybe vételéhez rendelkezésére bocsátott berendezés átvételét követő 3 (három) munkanapon belül köteles a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján a korábbi szolgáltatási csomagjához használt berendezést a szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni.

Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, azaz a 3. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. Az előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

Abban az esetben, ha az előfizető szolgáltatási csomagját olyan csomagra módosítja, melyhez az előfizetőnél kihelyezett, a szolgáltató tulajdonát képező berendezés (kábelmodem, router) cseréje szükséges, abban az esetben az előfizető köteles a 3. számú mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat és ezen felül, amennyiben az előfizető - választása alapján - az eszköz telepítésével a szolgáltatót bízza meg, kiszállási díjat is fizetni. Ilyen esetben a régi eszköz visszaszolgáltatásával kapcsolatos kötelezettségek az előfizetőt az új eszköz telepítésekor ugyanúgy terhelik.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött előfizetői szerződés szolgáltatási csomagja csak az előfizetői szerződésben, így különösen az általános szerződési feltételekben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

### **9.3.4 Változás az előfizető adataiban**

Előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 (tizenöt) napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárért szolgáltató nem felel.

## **10 Adatkezelés, adatbiztonság**

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

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, és az előfizető adatkezelési nyilatkozatai szerint kezelni.

A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről Adatkezelési Tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen általános szerződési feltételek 6. számú mellékletét képezi.

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

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltató az ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az előfizető saját érdekében vállalja, hogy ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé. Az előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a szolgáltató az előfizető ügyfélszámát a szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az előfizető a szolgáltatóval szembeni képviselőre meghatalmazott, kivéve, ha az előfizető a szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

A szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az általános szerződési feltételek 6. számú mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

### **10.2.1 Felhasználónevek, valamint jelszavak kezelése**

A jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik:

- a) a szerződéskötés során a felhasználói információk rögzítésekor, a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakat az előfizető kérésének megfelelően rögzítik;
- b) a szolgáltató munkatársai a helyszíni telepítéskor a szolgáltatások eléréséhez a jelszavakat beállítja, és ellenőrzi a szolgáltatások elérhetőségét;
- c) a szolgáltató weblapján az átadást követően lehetőséget biztosít az előfizetői jelszavak megváltoztatására.

A szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét a felhasználói jelszavak cseréjére a saját biztonságának érdekében. Amennyiben az előfizető ezt a cserét elmulasztja akkor az ebből adódó károkért maga vállalja a felelősséget.

A felhasználói neveket és jelszavakat a szolgáltató a szerződés időtartama alatt tartja fenn az előfizető számára – ideértve a szolgáltatás szünetelésének időtartamát is. Az előfizetői szerződés megszűnését követően ezek a felhasználói információk – mint korlátos erőforrások – a szolgáltató által törlésre kerülnek.

## **11 Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és**

## **üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)**

A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Az előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

Az előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

Az előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát bármikor, ingyenesen, a szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani.

Az előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-, vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

Az előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti.

Az előfizető egyéb nyilatkozatait az előfizetői szerződés megkötésekor és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja.

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

### **12.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei**

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) szolgáltatói és előfizetői rendkívüli felmondással;
- d) az előfizető rendes felmondásával;
- e) szolgáltatói rendes felmondással;
- f) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- g) egyéni előfizető elhalálozása esetén; ha nincs az általános szerződési feltételek 9.3.2 pontja szerinti átírásra jogosult örökös;

- h) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- i) a felek közös megegyezésével;
- j) az Eht. 134.§ (11) bekezdésében foglalt felhatalmazása alapján a szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén;
- k) a kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnik, ha az internet szolgáltatási csomagra megkötött előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, és az előfizető egyidejűleg nem köt új internet szolgáltatási előfizetői szerződést (az előfizető nem rendelkezik hatályos internet szolgáltatási előfizetői szerződéssel).
- l) az előfizetőnek a hozzáférési ponthoz tartozó ingatlan használatára való jogosultságának megszűnésével, az erről való tudomásszerzés napjával.

Határozott idejű előfizetői szerződés határozott idejének lejártát megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni, a határozott idejű előfizetői szerződésből hátralévő napok számáról és az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáról.

## 12.2 Előfizetői felmondás

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult, további jogkövetkezmények nélkül, rendes felmondás útján felmondani.

A felmondást a területileg illetékes ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni, írásban, szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. Az előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az előfizető birtokában levő, a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Az előfizetői szerződés az előfizető által ráutaló magatartással is megszüntethető oly módon, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybe vételéhez a szolgáltató által biztosított eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban, azok minden tartozékával a szolgáltató részére – az előfizető személyének azonosítására alkalmas módon - eljuttatja. Ilyen esetben a felmondási idő az eszközök szolgáltató részére történő megérkezésétől számítandó.

Az előfizető és a szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

A határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az előfizető csak az előfizető által igénybe vett kedvezmények visszatérítésének terhével mondhatja fel.

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződést előfizető rendkívüli felmondással azért mondja fel, mert a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, a szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja.

Az előfizető rendkívüli felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 12.3 Szolgáltatói felmondás

### 12.3.1 A szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben;
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben

köteles az előfizetőnek megküldeni.

Az előfizető szerződésben szereplő címére tértivevényesen megküldött felmondó levél a sikertelen kézbesítés megtörténtét követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekintendő, amennyiben az „nem kereste”, „nem fogadta el”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza.

Az elektronikus dokumentum illetve elektronikus levél kézbesítésének szolgáltató által hitelesen igazolhatónak kell lennie, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez esetben a szolgáltató az előfizetőt az előfizetői szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

### **12.3.2 A szolgáltató rendes felmondása**

A szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű előfizetői szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

### **12.3.3 A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető szerződésszegése miatt**

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, ideértve azt az esetet is, amikor az előfizető szolgáltató tulajdonát képező eszközökön a szolgáltatón kívüli személlyel végeztet karbantartási, illetve javítási munkákat, vagy azokat megrongálja, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, különösen:
  - (i) ideértve különösen az általános szerződési feltételek 12.3.3.1 pontjában foglalt esteket;
  - (ii) az előfizető a szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közzétételétől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg;



A szolgáltató a szerződésszegés megszűntetésére értesítésében a 12.3.3 b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 (három) napot biztosít.

### **12.3.3.1 Az előfizető szerződésszegésének különös esetei - jogosulatlan adatszerzés és adatküldés**

A szolgáltató a fenti, 12.3.3 pont a) és c) alpontjai szerinti szerződésszegésnek tekinti az alábbi előfizetői magatartásokat.

Az előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:

- a) az internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
- b) az internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
- c) az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- d) mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardver eszközök).
- e) a szolgáltató hálózati eszközeire vagy szervereire.

Jogosulatlan adatszerzés és adatküldés a szolgáltató szerveréről

Az előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

- (i) jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- (ii) a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- (iii) az Alaptörvénybe vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- (iv) az előfizető által kínált termék tulajdonságairól, vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezetnek.

További szerződésszegésnek minősül, ha

- a. ha az előfizető számítógépén vagy szerverén open relay vagy open proxy szolgáltatás fut, és ezen szolgáltatással bizonyíthatóan SPAM levelek lettek kiküldve
- b. számítógépén vagy szerverén tudatosan vagy tudta nélkül adathalász vagy trójai webszerver üzemeltet
- c. IP címét meghamisítja
- d. olyan tevékenységet folytat, amely alkalmas egy vagy több számítógép vagy hálózat túlterhelésére (DDOS)
- e. portscan tevékenységet végez

### **12.3.4 A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető díjtartozása miatt**

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés

elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig sem egyenlített ki.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha

- a) a díjtarozás összege nem haladja meg
  - az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget; illetőleg
  - havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 (tízezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10 000 forintot; vagy ha
- b) az előfizető a díjtarozásösszege vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás esedékes, nem vitatott további díjait folyamatosan megfizeti.

### **12.3.5 A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti szolgáltatói felmondás közös szabályai**

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az előfizető díjtarozása esetén 3 (három) havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni.

Amennyiben az előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a szolgáltató a szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A 12.3.3 és 12.3.4 pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az szolgáltatás(oka)t az Eht. 137. §-a, illetve az általános szerződési feltételek 5.2 pontjában foglaltak szerint korlátozni.

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

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.

Az előfizetői szerződésnek az előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén a szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

### **12.3.6 Az előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. kábelmodem, router) rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 3. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. Az előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.

### **13 A közvetítéválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítéválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban**

A címben foglaltak a műsorterjesztési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen általános szerződési feltételek ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

### **14 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

#### **14.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az előfizető a szolgáltatás igénybe vétele, és előfizetői jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- A szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni;
- Az előfizetői szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a szolgáltatónak bejelenteni;
- Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével összefüggésben amennyiben ahhoz harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges, azt beszerezni, illetve a szolgáltató figyelmét felhívni erre;
- Megtenni minden olyan, intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez, és ami a szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított;
- Tájékoztatni a szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a szolgáltatóra kihatással lehet;
- Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen általános szerződési feltételekben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

#### **14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen, azaz szerződésszerűen használni. Az előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az általános szerződési feltételekben és az előfizetői szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az előfizető felelősséggel tartozik a szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő károkért.

#### **14.3 A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Ezen kötelezettségeket az általános szerződési feltételek 12.3.6 pontja tartalmazza.

#### **14.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Hatályos: 2015. augusztus 31-től

File neve: Internet\_aszf\_20150831.docx

Az előfizető a szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a szolgáltató szerződésszerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni.

Az előfizető az általános szerződési feltételek 14. pontjában, illetve az általános szerződési feltételekben rögzített kötelezettségeinek megszegése a szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz. Ilyen esetben a szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

### **15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok**

A címben foglaltak az internet hozzáférési szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen általános szerződési feltételek ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

## **1. számú melléklet: A felügyeleti szervek elérhetősége, vitarendezési fórumok**

A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben: [Eht. 10.§ (1) m)]

### **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: info@nmhh.hu

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

Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100.

Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf.997.

Telefon: 06 1 / 468-0500

Telefax: 06 1 / 468-0509

E-mail: info@nmhh.hu

### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala – Pécs**

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány utca 53.

Levelezési cím: 7602 Pécs Pf. 459.

Telefon: 06 72 / 508-800

Telefax: 06 72 / 508-808

E-mail: uszi-pecs@nmhh.hu

Az előfizető a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat, ha a szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn:

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

Cím: 1525 Budapest, Pf.75.

Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető úrlapon:

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

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ben. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 150/A.§, Fttv. 10.§ (1)]

### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Postacím: 1428 Budapest, PF: 20.

Tel: 06 1 / 459-4800, fax: 1/210-46-77

### **Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 7622 Pécs, Szabadság u. 7.  
Postacím: 7622 Pécs, Szabadság u. 7.  
Telefon: 06 72 / 510 494, 06 72 / 510 790  
E-mail: fogyved\_ddf\_pecs@nfh.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5.  
Postacím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.  
Telefon: 06 1 / 472-8851; 06 1 / 472-8905  
E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

A szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

### **Mágocs Város jegyzője**

7342 Mágocs, Szabadság u. 39.  
Telefon: 06 72 / 451-110 / 14  
E-mail: jegyzo@magocs.hu

Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén: [Fgytv. 18.§ (1)]

### **Baranya Megyei Békéltető Testület**

Hatályos: 2015. augusztus 31-től  
File neve: Internet\_aszf\_20150831.docx

7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
Telefon: 06 72 / 507-154  
E-mail: bekelteto@pbkik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

Fogyasztóvédelmi ügyben általában

**Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)**

1012 Budapest, Logodi u. 22-24.  
Telefon: 06 1 / 311-7030  
Telefax: 06 1 / 331-7386

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

Az előfizető és szolgáltató között az előfizetői szerződés kapcsán felmerült jogvitákban kizárólagosan illetékes bíróság a **Komlói Városi Bíróság**.

## 2. számú melléklet: Szolgáltatások leírása

### KábelNet 2 szolgáltatási csomag

Hozzáférés típusa	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem	1 db
E-mail	1 postafiók
	100 MB tárterület
	34 MB-os maximális levélméret
Web tárhely	20 MB
IP cím	1 db dinamikus, publikus IP cím
Maximális le- / feltöltés	2/0,5 Mbit/s
Garantált le- / feltöltés (a 13/2011. NMHH elnöki rendelet szerint egyedi minőségi célérték)	0,5/0,05 Mbit/s

### KábelNet 10 szolgáltatási csomag

Hozzáférés típusa	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem	1 db
E-mail	3 postafiók
	3×100 MB tárterület
	34 MB-os maximális levélméret
Web tárhely	20 MB
IP cím	1 db dinamikus, publikus IP cím
Maximális le- / feltöltés	10/1Mbit/s
Garantált le- / feltöltés (a 13/2011. NMHH elnöki rendelet szerint egyedi minőségi célérték)	5/0,5 Mbit/s

### KábelNet 15 szolgáltatási csomag

Hozzáférés típusa	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem	1 db
E-mail	3 postafiók
	3×100 MB tárterület
	34 MB-os maximális levélméret
Web tárhely	20 MB
IP cím	1 db dinamikus, publikus IP cím
Maximális le- / feltöltés	15/1Mbit/s
Garantált le- / feltöltés (a 13/2011. NMHH elnöki rendelet szerint egyedi minőségi célérték)	5/0,5 Mbit/s



**KábelNet 20 szolgáltatási csomag**

Hozzáférés típusa	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem	1 db
E-mail	3 postafiók
	3×100 MB tárterület
	34 MB-os maximális levélméret
Web tárhely	20 MB
IP cím	1 db dinamikus, publikus IP cím
Maximális le- / feltöltés	20/1Mbit/s
Garantált le- / feltöltés (a 13/2011. NMHH elnöki rendelet szerint egyedi minőségi célérték)	5/0,5 Mbit/s

A szolgáltatások egyedi és hálózati minőségi célértékeit a 4. sz. melléklet tartalmazza.

**Kiegészítő szolgáltatások*****E-mail postafiók szolgáltatás***

A szolgáltató az egyes szolgáltatási csomagok részeként legalább egy elsődleges állandó e-mail postafiókot biztosít az előfizető részére. A szolgáltató az előfizető által igénybe vett elsődleges e-mail postafiókokhoz és járulékos e-mail postafiókokhoz szolgáltatási csomagonként eltérő mértékű tárhelyet biztosít.

A szolgáltató jogosult az általa biztosított vagy az előfizető által igényelt elsődleges és olyan járulékos postafiókok szolgáltatását felfüggeszteni, amelyeknek használatát az e-mail postafiókba való bejelentkezéssel az előfizető legalább öt hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. A szolgáltató a nem használt e-mail postafiókokra küldött e-mailben azt követően tájékoztatja az előfizetőt az e-mail postafiókok felfüggesztéséről, hogy az előfizető azok használatát négy hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. Amennyiben az előfizető a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztését követő egy hónapos időtartamban nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a szolgáltató ügyfélszolgálatán, a szolgáltató a használat hat havi megszakítatlan elmulasztását követően jogosult az e-mail postafiók tartalmát törölni. A szolgáltató a hat havi megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok felfüggesztését mindaddig fenntartja, amíg az előfizető nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szolgáltató nem felel az előfizetőnek az e-mail postafiókok felfüggesztéséből, valamint a hat hónapig megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséből okozott károkért.

Az előfizetőnek a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztése alatt tett nyilatkozata alapján a szolgáltató a felfüggesztést mellőzi azzal, hogy a felfüggesztés alapjául szolgáló négy hónapos határidő a felfüggesztés mellőzését követően újból elkezdődik.

***E-mailek központi vírusellenőrzése***

A szolgáltatás igénybevétele az előfizető számára lehetővé teszi, hogy a kéretlen reklámleveleket elkülönítse a számára lényeges egyéb elektronikus üzenetektől. A szolgáltatás saját, az előfizető által nem konfigurálható „feketelistával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét. A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl. Kéretlen levelek (SPAM) központi

szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik, így javasolt a „SPAM” mappában szereplő elkülönített levelek legalább 30 napos időközönkénti áttekintése.

A kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. Az előfizető kéretlennek minősített levelei továbbítódnak a “Beérkezett üzenetek” mappába, de minden levélszemét „tárgy” mezéjébe bekerül a „\*\*\*SPAM\*\*\*” megjelölés, figyelmeztetve az előfizetőt a levélszemét tényére. Az ilyen módon megjelölt leveleket az előfizető mind a saját levelezőprogramja, mind a webmail segítségével kiszűrheti és a szabályok alkalmazásával mappába helyezheti át, vagy törölheti.

A szolgáltató az előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a SPAM szűrőt minden egyes előfizető esetében biztosítja. A kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás igénybevétele ingyenes.

### **Web tárhely szolgáltatás**

A web tárhely szolgáltatásra történő előfizetéssel az előfizető működő Internet kapcsolattal a világ bármely pontjáról elérhető tárhely szolgáltatást vehet igénybe a szolgáltatótól. A web tárhely szolgáltatás által biztosított könyvtárrendszer segítségével az előfizető fájlokat tölthet fel a tárhelyre, amelyeket ezt követően kezelhet és más felhasználókkal is megoszthat. A web tárhely szolgáltatás akár nagyobb méretű fájlok más felhasználók részére való elérhetővé tételére, biztonsági mentések végrehajtására és prezentációk közzétételére is alkalmas.

A web tárhelyen elhelyezett tartalomért – ide értve a tárhelyre feltöltött tartalommal okozott jogsérelemért vagy azzal összefüggésben felmerült vagyoni és nem vagyoni kárért – az előfizető felel. Az előfizető a web tárhely szolgáltatás igénybevételevel kötelezettséget vállal annak biztosítására, hogy a web tárhelyen elhelyezett tartalom nem sérti harmadik személyek személyiségi jogait, személyes adatait, szellemi alkotásokhoz fűződő jogait és egyéb módon sem ütközik jogszabályba.

A szolgáltató külön nem ellenőrzi a web tárhelyen elhelyezett fájlok tartalmát. Ha azonban a szolgáltató a jogaiban sérelmet szenvedett személy értesítése vagy bíróság erre vonatkozó határozata alapján a web tárhelyen elhelyezett tartalommal kapcsolatos jogellenes magatartásról szerez tudomást, a kifogásolt tartalmat haladéktalanul eltávolítja a web tárhelyről. A szolgáltató a kifogásolt tartalom eltávolításakor az értesítésben kifogásolt vagy a bíróság határozatában foglalt magatartás jogellenességét nem vizsgálja.

Amennyiben a szolgáltató jogellenes magatartásról szóló értesítés alapján távolítja el a web tárhelyről a kifogásolt tartalmat, az eltávolítást követő három napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján járt el. Az előfizető a szolgáltató tájékoztatásának átvételét követő 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban kifogással élhet a szolgáltatónál a tartalom törlésével szemben. A kifogásnak az előfizetőt és az eltávolított tartalmat azonosító adatokat, valamint az arra vonatkozó indokolt nyilatkozatot kell tartalmaznia, hogy az eltávolított tartalom nem sérti a jogosultnak az értesítésben megjelölt jogát. Amennyiben a tartalom eltávolítása nem bírósági határozaton alapul, a szolgáltató az előfizető kifogásának átvételét követően újra elérhetővé teszi a kifogásolt tartalmat.

A szolgáltató nem felel az olyan károkért, amelyek az előfizetőt a jogosult értesítésében kifogásolt vagy bíróság erre vonatkozó határozatában foglalt tartalomnak az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő

szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelő eltávolítása miatt érik.

A web tárhely szolgáltatás árát, a szolgáltatási csomagban megjelölt méretű tárhelyre vonatkozóan, a szolgáltatási csomag ára tartalmazza.

### ***Fix IP cím biztosítása***

Az előfizetői hozzáférési ponthoz egyértelműen hozzárendelésre kerül egy IP cím. Az internethez való kapcsolódáskor mindig ez a cím kerül kiosztásra és a kapcsolat szünetelése alatt sem rendelhető hozzá más előfizetőhöz.

### 3. számú melléklet: Díjszabás

#### Egyszeri díjak

Az egyszeri díjakat a szolgáltató nettó árban állapítja meg. Ennek értelmében a közölt bruttó árak a 27%-os ÁFÁ-t tartalmazzák, de ÁFA változás esetén a nettó díjak továbbra is érvényesek.

Szolgáltatás	Díja (bruttó)
Belépési díj	8.500 Ft
Hálózatfejlesztési hozzájárulás	egyedi árajánlat szerint
Plusz előfizetői hozzáférési pont kiépítésének díja	egyedi árajánlat szerint
Áthelyezési díj	4.190 Ft
Átírási díj	1.020 Ft
Elállási díj	3.175 Ft
Kiszállási díj	1.590 Ft
Visszakapcsolási díj – szüneteltetés után	1.590 Ft
Behajtási eljárási és visszakapcsolási díj	1.905 Ft
Csomagmódosítási díj	3.000 Ft
Adminisztrációs díj	1.015 Ft
Fizetési emlékeztető díja	510 Ft
Fizetési felszólítás díja	510 Ft
Kikapcsolási díj	1.525 Ft
Korlátozási díj	1.525 Ft
EuroDOCSIS 2.0 kompatibilis kábelmodem kártérítési díja	8.000 Ft
EuroDOCSIS 2.0 kompatibilis kábelmodem 230 V-os tápegységének kártérítési díja	3.000 Ft
UTP hálózati kábel (1m)	300 Ft
Vizsgálati díj	a mindenkori hatósági díj + 6.350 Ft

#### Havi szolgáltatási díjak

A programcsomagok díjait a szolgáltató nettó árban állapítja meg. Ennek értelmében a közölt bruttó árak a 27%-os ÁFÁ-t tartalmazzák, de ÁFA változás esetén a nettó díjak továbbra is érvényesek.

Szolgáltatás	Díja (bruttó)
KábelNet 2 csomag	3.900 Ft
KábelNet 10 csomag	5.590 Ft
KábelNet 15 csomag	6.590 Ft
KábelNet 20 csomag	7.800 Ft
Csökkentett előfizetési díj	510 Ft
Fix IP cím	3.800 Ft

#### 4. számú melléklet: A vezetékes műsorterjesztési szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere

A lenti táblázatban szereplő célértékek az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH elnökének NMHH rendeletében foglaltak szerint kerültek megadásra.

##### Egyedi minőségi célértékek

Szolgáltatási csomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
KábelNet 2	2	0,5	0,5	0,05
KábelNet 10	10	1	5	0,5
KábelNet 15	15	1	5	0,5
KábelNet 20	20	1	5	0,5

##### Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítésének vállalási határideje	30 nap
2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
3. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	90 %
4. Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	75,00 %

A lenti táblázatban meghatározott célérték az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH elnökének NMHH rendeletében foglaltak szerint került megadásra.

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
5. Le-, és feltöltési sebesség	A hálózati minőségi célértékek megegyeznek a 4. számú mellékletben meghatározott egyedi minőségi célértékekkel,

##### Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése:

1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

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

2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

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

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

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

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés — a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt — nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

3. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- sem a szolgáltatónak, sem az előfizetőnek fel nem róható (harmadik fél által előidézett) okok, mely elháríthatatlan, és tartósan fennáll
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

4. Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató általános szerződési feltételekben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (max. 2 tizedesre).

5. Az az átlagos le/feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a vizsgált esetek 80%-ban garantál.

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

A mért jellemzők:

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

## 5. számú melléklet: Egyszeri díjak fajtái

### Belépési díj

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj.

Belépési díj megfizetésére az előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen, vagy házhálózat kiépítése és/vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki. Belépési díj fizetendő továbbá, amennyiben a szolgáltató a már kiépült előfizetői hozzáférési ponton új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, a szolgáltatás aktiválásával, indításával kapcsolatos adminisztratív és egyéb teendők után.

### Eseti (adminisztrációs) díjak

Az eseti (adminisztrációs) díjak mértékét az általános szerződési feltételek 3. sz. melléklete tartalmazza. Az eseti (adminisztrációs) díjak a következők:

#### *Hálózatfejlesztési hozzájárulás*

Különleges (egyedi) esetben, amikor az ügyfél által kért előfizetői hozzáférési pont létesítése a szolgáltató részéről kiegészítő beruházást igényelne, a szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatban egyedi külön megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulást számít fel.

Ilyen egyedi esetnek minősülnek különösen az alábbiak:

- amennyiben az ügyfél az előfizetői leágazástól (TAP) léghébeles csatlakozással köthető be, de az ügyfél földalatti létesítést igényel,
- ha a kiépítendő előfizetői hozzáférési pont a hálózat leágazási ponttól több mint 30 (harminc) méter távolságra van,
- ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- ha az ügyfél erősítő felszerelését kéri saját ingatlanán belül és vállalja annak az elektromos hálózatról történő üzemeltetését saját költségviseléssel,
- ha a szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az ügyfél, feltéve, ha azt a szolgáltató teljesíteni vállalja,
- ha az ügyfél ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri,
- ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az ügyfél.

A szolgáltató és az ügyfél a fentiek teljesítésére 30 (harminc) napnál hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

#### *Plusz előfizetői hozzáférési pont kiépítésének díja*

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére egynél több előfizetői hozzáférési pont is létesíthető díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető előfizetői hozzáférési pontonként köteles.

#### *Áthelyezési díj*

Amennyiben az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található, a 9.3.1 pontban meghatározott áthelyezésért a szolgáltató áthelyezési díjat számít fel.

#### *Átírási díj*



Az előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén, az előfizetői szerződés átírásáért fizetendő díj.

#### *Elállási díj*

Ha az előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződéstől eláll (ide nem értve a távollévők között létrejött szerződésekről szóló, 17/1999. Kormányrendelet által biztosított elállási jog gyakorlását), köteles a szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

#### *Kiszállási díj*

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban az előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll – beleértve azt az esetet, amikor csomagmódosítás esetén, az előfizető a szolgáltatót bízza meg az eszköz cseréjével -, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.).

#### *Visszakapcsolási díj – szüneteltetés után*

Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére, vagy egyéb, az előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, és az előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő.

#### *Behajtási eljárási és visszakapcsolási díj*

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására az előfizető díjtarozása miatt került sor, az előfizető behajtási eljárási és visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

#### *Csomagmódosítási díj*

Az előfizetői kérésre történő szolgáltatási csomag módosítás esetén az előfizető által fizetett összeg.

#### *Számlamásolat díja*

Amennyiben az előfizető az általa igénybevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, a 3. sz. mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

#### *Fizetési emlékeztető díja*

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő előfizető részére megalapozottan küldött fizetési emlékeztető levél kézbesítési költsége és a szolgáltatónál a fizetési emlékeztető kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

#### *Fizetési felszólítás díja*

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél kézbesítési költsége és a szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

#### *Kikapcsolási díj*

Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére, vagy egyéb, az előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

#### *Korlátozási díj*

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

#### *Kártérítési díj*

A szolgáltató tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után kártérítést köteles fizetni. Az előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása (ide értve a kábelmodem-, router biztonsági címkéjének sérülését is), mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltérő.

#### *Vizsgálati díj*

Amennyiben az előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a szolgáltató jogosult az előfizetőre áthárítani.

## 6. számú melléklet: Adatkezelési Tájékoztató

### Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

#### A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

##### 1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

A jogszabályban kötelezően előírt, illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

- A. A szolgáltató az előfizetők részére történő számlázás, díjak beszedése céljából a következő adatokat kezelheti:
- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
  - b) természetes személy előfizető esetén az előfizető születéskori neve, anyja neve, születési helye és ideje;
  - c) üzleti előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető pénzforgalmi számlaszama;
  - d) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszama;
  - e) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
  - f) az előfizetői hozzáférési pont helye;
  - g) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója;
  - h) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja;
  - i) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
  - j) az előfizető címe és az állomás típusa;
  - k) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
  - l) a hívó és a hívott előfizetői számok;
  - m) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
  - n) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
  - o) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
  - p) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
  - q) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
  - r) az előfizető által választott díjfizetési mód;
  - s) az előfizető által választott fizetési periódus;
  - t) pénzügyintézetten keresztül fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszama;
  - u) az előfizető által választott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
  - v) ha az előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;
  - w) ha az egyéni előfizető korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai.
- B. A hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében:
- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
  - b) a hibajelenség leírását;
  - c) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - d) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
  - e) a hiba okát;

- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
  - g) az előfizető értesítésének módját és időpontját.
- C. Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából:
- a) az előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét;
  - b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, előfizető azonosító számát;
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását;
  - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit;
  - f) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - g) az előfizető értesítésének módját és időpontját.
- D. A szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az 1. A. pont szerinti adatokat (tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűségakciók, nyereménysorsolások, stb.).

## **2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja**

2.1. Az 1. A. pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.A. pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat, az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az igénylő 1. A. pont szerinti adatait a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1. B. és 1. C. pont szerinti adatokat a szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A szolgáltató a 3.1. pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles az adatokat az Eht. 159/A. § szerint megőrizni

2.4. A szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

2.5. Az 1. D. pont szerinti adatokat a szolgáltató saját üzletszerzési céljából az előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az előfizető hozzájárulásának visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a szolgáltató megszünteti.



megbízása alapján a marketing akciót illetően a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1. D. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

#### **4. Az előfizető hozzájárulása és módosításának joga**

4.1. A szolgáltató az előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az előfizető adatkezelési hozzájárulását a szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

- a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal;
- b) egyes ajánlat vagy akció esetén az előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal.

4.3. Az előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

#### **5. A szolgáltató adatkezelésének szabályai**

5.1. A szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

#### **6. Az adatvédelmi felelős**

A szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

Neve: ifj. Márkus Tibor  
Beosztása: üzletvezető  
Telefonszáma: 06 20 / 565 6188  
E-mail: tibor@markusbt.hu

## 7. számú melléklet: Meghatározások

A jelen általános szerződési feltételek alkalmazása során az itt felsorolt kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

**Ajánlat (igény):** az ügyfél vagy előfizető szerződéskötési ajánlatának szolgáltatóhoz történő bejelentése, mely a Ptk. rendelkezéseivel összhangban tartalmazza az ügyfél nyilatkozatát a megkötendő szerződés lényeges elemei tekintetében (különösen az igénybe venni kívánt szolgáltatási csomag, díj, időtartam, a felszerelési címen van-e kiépített előfizetői hozzáférési pont), és a szolgáltató által a szerződéskötéshez és teljesítéshez megkívánt adatokat.

**Hiba:** a szolgáltatás használata során, a kizárólag a szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az előfizető szerződésben és/vagy általános szerződési feltételekben meghatározott minőségi célértékektől.

**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.

**Honlap:** a [www.markusbt.hu](http://www.markusbt.hu) weboldal.

**KKV:** kis- és középvállalkozás, a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozás.

**Bejelentés:** Olyan- előfizetői panasznak nem minősülő- észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

**Eht.:** az Elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény.

**Előfizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő alatta, aki vagy, amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. Az előfizető lehet egyéni vagy üzleti/intézményi kategóriájú.

**Előfizetői bejelentés:** az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

**Előfizetői hozzáférési pont:** a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az előfizető végberendezése csatlakoztatható a szolgáltató hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). A szolgáltató által kiépített hálózat részét képező koaxiális kábel végpontja.

**Előfizetői szerződés:** a jelen általános szerződési feltételekben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az előfizető és a szolgáltató által megkötött szerződés, mely az egyedi előfizetői szerződésből, és az általános szerződési feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

**Érdeklődés:** az ügyfél vagy előfizető szolgáltatóhoz érkező megkeresése, melyben érdeklődését, szándékát fejezi ki a szolgáltatás igénybe vételére, az ahhoz kapcsolódó szerződés lényeges tartalmi elemeinek ismerete nélkül, vagy amelyben az egyes szolgáltatási csomagok közül választáshoz ismertetést kér.

**Házátadási pont:** a szolgáltatás átadásának azon pontja, ameddig a szolgáltató felelőssége a szolgáltatás nyújtásáért tart. Abban az esetben, ha az előfizető olyan ingatlanba kéri a szolgáltatás létesítését, melyben az előfizető saját tulajdonú, kiépített hálózattal rendelkezik, a szolgáltató és az előfizető hálózatának csatlakozási pontja.

**Internet-hozzáférés szolgáltatás:** olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP alapú adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között.

**Intézményi előfizetők (non-profit szervezetek)** azok, amelyek nem haszonszerzés céljából - azaz nyereség- illetve vagyonszerzési cél nélkül - tevékenykednek, és céljuk többek között társadalmi szükséglet kielégítése, szakmai érdekképviselés, kulturális, tudományos vagy sport tevékenység (pl. közhasznú szervezetek, egyesület, egyesülés, alapítvány, köztestület, költségvetési szerv).

**Kiegészítő szolgáltatás:** olyan, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény hatálya alá tartozó információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, vagy egyéb, a szolgáltató által nyújtott, vagy közvetített szolgáltatások melyek nem minősülnek elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak, és amelyek igénybe vételének feltételei kizárólag a könnyebb áttekinthetőség érdekében kerültek a jelen általános szerződési feltételekkel egységes szerkezetben meghatározásra. A szolgáltató fenntartja a jogot a kiegészítő szolgáltatások igénybevételi feltételeinek megváltoztatására, amely sem jogkövetkezményeit, sem alaki, tartalmi követelményeit tekintve nem minősül a jelen általános szerződési feltételek módosításának.

**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. Az előfizetői panasz olyan nyilatkozat, amelyben az előfizető, vagy a felhasználó azt állítja, hogy a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, vagy a szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásoknak és/vagy az általános szerződési feltételekben foglaltaknak.

**Rendelet:** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet.

**Számlafizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet aki vagy amely az előfizetői szerződésben vállalja, hogy az előfizető által igénybe vett szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az előfizető és a számlafizető személye eltérhet.

**Szolgáltatás:** a jelen általános szerződési feltételekben szabályozott elektronikus hírközlési (műsorterjesztési) szolgáltatás, mely nem foglalja magában az Eht. 203. § 6. pontjában foglalt meghatározáson kívül eső, egyéb, a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott szolgáltatásokat.

**Szolgáltató:** a jelen általános szerződési feltételek 1. pontjában megjelölt társaság.

**Szolgáltatási terület:** a általános szerződési feltételek 3.2 pontjában foglalt településeken található, a szolgáltató hálózatával kiépített azon terület, ahol megtalálható az ügyfél ingatlanáig kiépített kábeltelevízió hálózat, és ahol a szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes előfizetői hozzáférési pont létesítésére.

**Ügyfél:** a szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy (különösen a szolgáltatót érdeklődéssel megkereső személy).



**Ügyfélszám:** a szolgáltatóval első alkalommal történő szerződéskötéskor a szolgáltató által az előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az előfizető azonosítását szolgálja.

**Üzleti előfizető** az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Az a nem természetes személy, aki az előfizetői szerződés megkötésekor úgy nyilatkozik, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe a kábeltelevíziós szolgáltatást.

**Végberendezés:** az előfizető tulajdonában álló készülék, amellyel az előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

**Vis Maior:** az előfizetőn és a szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok.

## 8. számú melléklet: Hálózathasználati irányelvek

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek  
(AUP - Acceptable Use Policy)

### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

### 2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

### 3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

## **5. A kapcsolattartás irányelvei**

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

## **6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek**

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

## **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.