

Általános Szerződési Feltételek

(továbbiakban: ÁSZF)

AMTEL Hang és Internet Kommunikáció Magyarország Kft.

(továbbiakban: Szolgáltató)

Internet hozzáférés szolgáltatására vonatkozóan

Hatályos: 2011. december 1-től.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség	6
1.1 A Szolgáltató neve és címe	6
1.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége	6
1.3 A hibabejelentő elérhetősége	6
1.4 Az internetes honlap címe	6
1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége	6
1.6 Az ÁSZF elérhetősége	8
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	8
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	8
2.1.1 Fogalmak	8
2.1.2 Igénybejelentés, szerződéses ajánlat. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei. Írásbeli szerződéskötés	8
2.1.3 Szóbeli szerződéskötés	8
2.1.4 Ráutaló magatartással történő szerződéskötés	8
2.1.5 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi és tárgyi egyéb korlátai.....	9
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	9
2.3 Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	10
2.4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban	10
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	10
3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	10
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	11
3.3 A Szolgáltató felelőségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	11
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	11
4.1 Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, beleértve a szolgáltatás minimális minőségi szintjének meghatározását is, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	11
4.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	11
4.3 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	11

5. Szünetelések, korlátozások.....	12
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	12
5.1.1 A szolgáltatás szünetelésének feltételei	12
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	12
5.3 A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés.....	12
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	13
6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	13
6.1.1 A hibabejelentések elintézési rendje, hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő	13
6.1.2 A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata	13
6.1.3 Hibabejelentés nyilvántartásba vétele.....	14
6.1.4 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban	14
6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	15
6.2.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....	15
6.2.2 Panasz, bejelentés.....	15
6.2.3 Panasz, bejelentés nyilvántartásba vétele	15
6.2.4 Díjreklamáció	16
6.3 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	16
6.3.1 Késedelmes, vagy hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér.....	16
6.3.2 A kötbér mértéke.....	17
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	17
6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	17
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	18
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	18
7.1.1 A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak	19
7.1.1.1 Egyszeri díjak.....	19
7.1.1.2 Eseti díjak	19
7.1.1.3 Havi előfizetési díj.....	21
7.1.1.4 Szüneteltetési díj.....	22
7.1.1.5 Díjcsomag	22
7.1.1.6 Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések	22
7.1.1.7 A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek.....	23

7.2	A díjfizetés és a számlázás módja	24
7.3	Akciók és akciós díjak elérhetősége	24
7.4	Kártérítési eljárás szabályai. Felelősség, kártérítés, elévülés. Vis maior.	24
7.5	Kötbér meghatározása, mértéke és módja	25
8.	A szerződés időtartama	27
8.1	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	27
8.2	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	28
8.2.1	Szerződésmódosítás közös megegyezéssel	28
8.2.2	Egyoldalú szerződésmódosítás	28
8.2.3	Az Előfizetők értesítése.....	30
8.2.4	Díjmódosítás	30
8.2.5	Programválaszték (csatornakiosztás módosítása).....	31
8.3	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	31
8.3.1	Átírás általános szabályai	31
8.3.2	Átírás üzleti Előfizető esetén	31
8.3.3	Áthelyezés.....	32
8.3.4	Csomagváltás az Előfizető kérelmére.....	32
9.	Adatkezelés, adatbiztonság	33
9.1	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	33
9.1.1	A kezelt adatok fajtái	33
9.1.2	A személyes adatok tárolásának időtartama és módja	33
9.1.3	Személyes adatok továbbításának esetei.....	34
9.2	Jogorvoslat, kártérítés. Jogérvényesítés	34
9.3	Adatvédelmi felelős	35
10.	Az előfizetői nyilatkozatok.....	35
10.1	Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata...35	
10.2	Kis és középvállalkozások egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata 35	
10.3	A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat.....35	
10.4	Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről.....35	
10.5	Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra	36

11. Az előfizetői szerződés megszüntetésének esetei és feltételei	36
11.1 Az előfizetői szerződés megszűnése	36
11.1.1 Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai	36
11.1.2 Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai	37
11.1.2.1 Szolgáltató rendes felmondása.....	37
11.1.2.2 Szolgáltató rendkívüli felmondása	37
11.1.3 Előfizető elállása	39
11.1.4 Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén	39
11.2 Eljárás a szerződés megszűnése esetén.....	39
11.2.1 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	39
11.2.2 Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése	39
12. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	40
12.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	40
12.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	40
12.3 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	40
12.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	41
13. A szolgáltatás leírása, internet hozzáférés és ellátás szolgáltatás	41
14. Hálózat használati elvek	44
14.1 A hálózathasználati irányelvek szerepe	44
14.2 A hálózathasználati irányelvek alkalmazása	44
14.3 Általános hálózathasználati irányelvek.....	44
14.4 Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek	45
14.5 A kapcsolattartás irányelvei.....	46
14.6 Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek.....	46
14.7 A hálózathasználati irányelvek módosítása.....	46
15. Alkalmazandó jogszabályok.....	46
16. Mellékletek	47
1. sz. melléklet Internet szolgáltatás díjcsomagjai és díjai.....	48
2. sz. melléklet A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	50
3. sz. melléklet Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő egyszeri/ eseti díjak.....	51
4. sz. melléklet Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei	52

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve, címe:

Amtel Hang és Internet Kommunikáció Magyarország Kft. (továbbiakban: Amtel Kft.)
Székhely: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169.

1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Cím: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169. (Asia Center, Keleti szárny, IV. emelet)
Telefon: 1200 vagy (+36 1) 688 9300
Fax: (+36 1) 688 9399
E-mail: info@amtel.hu
Nyitvatartási idő: munkanapon 8:00 – 16:00

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Cím: 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169. (Asia Center, Keleti szárny, IV. emelet)
Telefon: 1200 vagy (+36 1) 688 9300
Fax: (+36 1) 688 9399
E-mail: info@amtel.hu

Hibajelentés adható:

- személyesen: munkanapon 8:00 – 16:00
- telefonon és/ vagy e-mail-en minden nap 0:00 – 24:00

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.amtel.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatosan felmerült panaszával a szolgáltatót köteles megkeresni. Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez fordulhat. A felek az előfizetői szerződésből eredő jogvitáira a szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki.

Amennyiben az előfizető a szolgáltató döntésével nem ért egyet, úgy panaszával az alábbi szerveket jogosult megkeresni:

Nemzeti Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatóság

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,
Internet: www.nhh.hu

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFJKH)

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999 (A területi szervek címét lásd alább).

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Regionális Felügyelőiségei:

NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelőisége 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. ,
Tel: +36 52 533 924 Fax: +36 52 327 753, E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu

Szolnoki Kirendeltség 5000 Szolnok, Kossuth L. út 2., Tel: +36 56 513 336 Fax:
+36 56 514 306, E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu

Nyíregyházi Kirendeltség 4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5., Tel: +36 42 500 694,
+36 42 504 397 Fax: +36 42 504 398, E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu

NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége 6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17., Tel:
+36 62 541 737 Fax: +36 62 541 739, E-mail: fogyved_daf_szeged@nfh.hu

Kecskeméti Kirendeltség 6000 Kecskemét, Deák F. tér 3., Tel: +36 76 481 405 Fax:
+36 76 481 416, E-mail: fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu

Békéscsabai Kirendeltség 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4., Tel: +36 66 546
150, +36 66 546 151 Fax: +36 66 546 140, E-mail:
fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu

NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.,
Tel: +36 36 515 598 Fax: +36 36 323 587, E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu

Miskolci Kirendeltség 3525 Miskolc, Városház tér 1., Tel: +36 46 506 071 Fax: +36
46 506 072, E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu

Salgótarjáni Kirendeltség 3100 Salgótarján, Rákóczi út 36., Tel: +36 32 511 115
Fax: +36 32 511 118, E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu

NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége 1052 Budapest, Városház u.
7., Tel: +36 1 328 0185 Fax: +36 1 411 0116, E-mail:
fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Fogyasztókapcsolati Iroda 1088 Budapest, József krt. 6. Tel: + 36 1 459 4999, +36
1 459 4836, +36 1 459 4833, +36 1 459 4832 Fax: +36 1 303 9075

NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége 7400 Kaposvár, Fő u. 57., Tel: +36 82
510 868 Fax: +36 82 510 661, E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu

Pécsi Kirendeltség 7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16., Tel: +36 72 510 790, +36 72
510 494 Fax: +36 72 510 791, E-mail: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu

Szekszárdi Kirendeltség 7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13., Tel: +36 74 510
414 Fax: +36 74 510 413, E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu

NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-
14., Tel: +36 22 501 751 Fax: +36 22 501 627, E-mail:
fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu

Tatabányai Kirendeltség 2800 Tatabánya, Fő tér 4., Tel: +36 34 309 303 Fax: +36
34 309 302, E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu

Veszprémi Kirendeltség 8200 Veszprém, Megyeház tér 1., Tel: +36 88 564 136 Fax:
+36 88 564 139, E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége 9022 Győr, Árpád út 32. Tel: +36
96 329 244 Fax: +36 96 329 186, E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu

Szombathelyi Kirendeltség 9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1., Tel: +36 94 505
220 Fax: +36 94 506 984, E-mail: fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu

Zalaegerszegi Kirendeltség 8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10., Tel: +36 92 510 530 Fax: +36 92 510 641, E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905, Internet: www.gvh.hu

1.6. Az ÁSZF elérhetősége: a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és weboldalán.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és a jelen ÁSZF-ből áll.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:

2.1.1. Az igénybejelentés (továbbiakban ajánlat) szempontjából az ajánlattevő az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

Az előfizetői szerződés alanyai:

- a) a Szolgáltató.
- b) az egyéni Előfizető – az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,
- c) egyéni előfizetői szerződést kötő kis,- és középvállalkozások – a kis,- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv-nek megfelelően ekként meghatározottak.
- d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenysége keretében veszi igénybe a szolgáltatást.

2.1.2. Az ajánlattevő – az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, ill. a szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó – igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, vagy írásban (levélben, vagy elektronikus úton) közölheti.

A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és a már a területen üzemelő hálózathoz kapcsolódó csatlakozási igény és műszaki lehetőség esetén legfeljebb 8, egyéb esetben legfeljebb 15 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről, a teljesítés (a szolgáltatás megkezdése) időpontjáról.

Ha az igénybejelentő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez minden szükséges adatot tartalmazó igénybejelentést, és a szerződés megkötését követő 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltató köteles előfizetői hozzáférési pontot létesíteni és megkezdni a szolgáltatást – kivéve, ha nem áll fenn az ÁSZF 2.1.5. pontjában meghatározott műszaki feltétel, vagy ha az igénylő kért későbbi teljesítést. Amennyiben nem áll fenn az ÁSZF 2.1.5. pontjában meghatározott műszaki feltétel a Szolgáltató az igénybejelentőnek tett egyedi ajánlatban adja meg a szolgáltatás létesítésének határidejét.

Az Előfizető által kért, és a Szolgáltató által vállalt későbbi teljesítés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni, ennél későbbi határidőt az Előfizető sem kérhet a Szolgáltatótól.

2.1.3. A szóban megkötött szerződések létrejötte a Szolgáltató teljesítésének, Előfizető által történt igazolásával, vagy az Előfizető díjfizetésével, ráutaló magatartással bizonyítható.

2.1.4. Amennyiben valamely okból kifolyólag az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére az előfizetői szerződés Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, az előfizetői szerződés – a szolgáltatás igénybevételeivel, illetve a számla kiegyenlítésével – ráutaló magatartással jön létre.

- 2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az igénylő ingatlanáig kiépített hálózat, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében megjelölt település(ek)en vehetők igénybe.
Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az igénylő által megjelölt hozzáférési ponton elérhető-e az igényelt szolgáltatás, az igénylő a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat.
- 2.1.6. Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított helyiségben elhelyezi, (védőcső, kábelcsatorna) vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti. A Szolgáltató – alapesetként – egy ingatlanban csak egy előfizetői hozzáférési pontot létesít. További hozzáférési pont létesítésének díja az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.
Az előfizetői hozzáférési pont telepítése, a vonali csatlakozási pont és a háztadasi pont, illetve a háztadasi pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza nem lehet hosszabb, mint 20-20 méter és együttesen sem haladhatja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén, kiegészítő létesítési díjat kell az Előfizetőnek fizetni, melynek mértékét a Szolgáltató helyszíni felmérést követően egyedi ajánlatban adja meg az előfizető részére.
- 2.1.7. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot, a Szolgáltató által kiépített kábelrendszer a Szolgáltató tulajdona.
- 2.1.8. A szolgáltatás igénybevételéhez meghatározott funkcióval rendelkező eszköz és/ vagy készülék, kiegészítő berendezés lehet szükséges. Szolgáltató kizárólagos tulajdonában álló készülék és/ vagy igénybe vett kiegészítő berendezés a Szolgáltató által egymáshoz rendelt, ezért a készülék más kártyával és/ vagy azonosítóval, vagy más hozzáférési ponton és/ vagy más berendezéssel nem használható. A Szolgáltató által a szolgáltatás igénybevételéhez biztosított bármely kiegészítő készülék vagy berendezés az előfizetői szerződésben meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át. A készülékért az Előfizető felelősséggel tartozik, elvesztése, megrongálódása esetén az ÁSZF 3. sz. mellékletében meghatározott kártérítésre köteles a Szolgáltató felé.
- 2.1.9. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha
- a) az Előfizetőnek lejárt díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
 - b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
 - c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak.
- 2.1.10. Amennyiben a Szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az igénylőt a hiánytalan igénybejelentés kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül értesíti. Az értesítést követően az igénylő igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.
- 2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:
- 2.2.1.
- a) az Előfizető neve, lakóhelye, illetve székhelye, értesítési címe és telefonszáma, előfizetési szándékára vonatkozó nyilatkozata,
 - b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, vagy cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma,
 - c) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan jogszerű használati jogáról,
 - d) az igénylő előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozata,

- e) a csatlakoztatni kívánt készülékek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont.
 - f) igényelt díjcsomag,
 - g) igénylő hozzájárulása a 2.2.1. pont szerinti adatai kezeléséhez,
 - h) az igénybejelentés helye és időpontja, írásbeli igénybejelentés esetén az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása.
- 2.2.2. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő, igazolt módon történő megjelölésével (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján) felhívja az igénylőt. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.
- 2.2.3. Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a magántulajdonú ingatlan vonatkozásában.
- 2.3. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetek kivételével a Felek eltérő megállapodása hiányában – amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs műszaki akadálya a létesítésnek, és a szerződés a Felek között létrejön – legfeljebb a szerződést követő 15 napon belül vállalja.
- A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.
- Az előfizetői szerződés
- a) jelenlévők között – leginkább az ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
 - b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a hozzáférhetővé tétel időpontjában a c) pontban foglalt esetet kivéve,
 - c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
 - d) távollévők között szóban (telefonon) vagy írásban (e-mail, és/ vagy on-line ügyfélszolgálat) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
 - e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.
- Az üzleti előfizetői szerződés aláírására a képviselet szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkezők jogosultak. Az egyéni előfizetői szerződést az Előfizetőnek vagy meghatalmazottnak kell aláírnia.
- 2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban
- Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.2. pontban került szabályozásra.
- Az előfizetői adatok változására vonatkozó rendelkezéseket pedig a 12.4. pont tartalmazza.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

- 3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján internet szolgáltatást nyújt, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. szerint. A Szolgáltató által biztosított szolgáltatáson belül díjcsomagokat alakít ki, amelyek elnevezését és jellemzőit, az egyes csomagok díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:

A szolgáltatást az Előfizető az ÁSZF 2. sz. mellékletében tételesen felsorolt földrajzi területen veheti igénybe.

3.3. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont:

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a hálózatokon nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, az Előfizető egyedi kéréseit (nyomvonal, falátörés, stb.) ha az megvalósítható, - a szolgáltatás későbbi karbantartására is tekintettel – a Szolgáltató figyelembe veszi, amennyiben az nem veszélyezteti a szolgáltatás biztonságos nyújtását, és amennyiben a kiépítés költségét fedezi az egyszeri (belépési) díj.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere.

A Szolgáltató szavatolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében foglalt szolgáltatás minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Kivételesen a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű szolgáltatás esetén adott földrajzi terület és/ vagy szolgáltatástípus vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő szolgáltatás minőség esetén tehet.

4.1.1. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:

- a) a szolgáltatás háttérszolgáltatónál való átvételi pontján folyamatosan és méréssel legalább félévente,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függő méréssel.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.2. Azon esetben, ha a Szolgáltató az ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy harmadik személynek tovább értékesíti,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 11.1.2.2. pont tartalmazza.

4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:

4.3.1. Az előfizető a hálózathoz csak a belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező végberendezést csatlakoztathat,

amelyeknek egyben meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

- 4.3.2. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- 4.3.3. A hálózatra történő első csatlakozást a Szolgáltató díjmentesen, ill. a belépési díj ellenében elvégzi. Az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés behangolása az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további csatlakozást és/ vagy behangolásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

- 5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei.

A szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői, vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok (vis maior) következtében, vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

- 5.1.1. A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást – akár egyéni, akár üzleti Előfizető – kérésére szüneteltetni. Az Előfizető írásban, vagy szóban közli a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 (hat) hónap.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató ezen időtartam alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt – az Előfizető csökkentett előfizetői díj megfizetésre köteles, amelynek mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával, amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást, és megkezdí az előfizetői szerződésben meghatározott teljes havidíj számlázását.

- 5.2. A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

Ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést csatlakoztat.

Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt – legalább 30 (harminc) napos – határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van.

Az Előfizető a szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a szolgáltatást jogellenesen használja (4.3. pont)

A Szolgáltató a korlátozást 3 munkanapon belül megszünteti, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért az ÁSZF 3. sz. mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolja fel.

- 5.3. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a vis maior esetét), a

szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles és a Szolgáltatónak nem keletkezik kötbérfizetési kötelezettsége. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a megkezdett, de a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból be nem fejezett hibaelhárítást-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, és az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díj időarányos részét a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről- amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 (egy) napot.

A Szolgáltató a tervezett szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában és/ vagy az ÁSZF 8.2.3. pontja szerinti egyéb módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőt.

Rendszeres karbantartás, azon technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkákat munkanapokon 0-6 óra között kell elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibaelhárításra vonatkozó eljárás.

6.1.1. A Szolgáltató köteles a hibabejelentések kivizsgálását 48 órán belül megkezdni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely munkanapon 8 és 16 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 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 köteles az Előfizető által bejelentett valószínűleg hibát – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valószínű hibának, ha a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, vagy ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette, továbbá ha a társ-és háttérszolgáltatók által biztosított szolgáltatás nem megfelelő minőségű, valamint ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be.

6.1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálat mellett 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét a jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban, személyesen vagy
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben jelentheti be.
- Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélazonosító számát.

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat / hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra / hibabejelentő szolgálatra munkaidőben érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

- 6.1.3. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
 - b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
 - c) a hibajelenség leírását,
 - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
 - f) a hiba okát,
 - g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra) eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
 - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- 6.1.4. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (csatlakozott készülék illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az ÁSZF 3. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő, vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti és valós 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 ismételt hibajelentésig eltelt időtartam.

Amennyiben a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani, az előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége miatt megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenségéért egyik fél sem felelős, a lehetetlenségre vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételének napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlensége a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- c) ha a teljesítés lehetetlensége az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, ez a Szolgáltató hibás teljesítést való felelősségét kizárja, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:

- a b) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató a hibás teljesítés tartamára (a szerződés megszűnéséig) a 6.3.2. pont szerinti kötbért köteles fizetni;
- az a) és c) pont szerinti esetekben, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, így kötbér fizetésére nem kötelezhető.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése (díjreklamáció, kötbér, kártérítés)

6.2.1. A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet.

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon, vagy üzenetrögzítőn, illetve (ha van) telefaxon tett bejelentés útján.

6.2.2. Az ÁSZF vonatkozásában:

- panasz: a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,
- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, amelyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a Szolgáltatóra vonatkozik

6.2.3. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával hibaelhárítás esetén, a hibaelhárítástól számított 1 évig, telefonon történő bejelentés esetén a hangfelvételt 2 évig köteles megőrizni.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza
 - a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
 - b) ha szükséges az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizetői azonosító számát,
 - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
 - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza
 - d) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
 - e) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
 - f) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szóbeli panaszt lehetőség szerint azonnal meg kell vizsgálni, és szükség és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az ezzel kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

- 6.2.4. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 11.1.2 pontjában foglaltak szerint felmondani, feltéve, hogy az előfizető az egyéb esedékes és a díjreklamációval nem érintett díjakat határidőben teljesíti.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a bejelentés módjának megfelelő módon azonnal, vagy – amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett panasz esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak 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 mértéke a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

Az Előfizető számlareklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet, amennyiben az adott számla tekintetében az Előfizető ezen időszak alatt számlapanaszt nem terjeszt elő, a Szolgáltató a számlát az Előfizető által elfogadottnak tekinti.

- 6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése.

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértéket teljesíteni.

- 6.3.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, kötbér fizetésére kötelezett, illetve az Előfizető vagyonában okozott kárt is köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

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.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- b) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- c) a hibát nem jelentették be;

- d) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- e) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hibabehatároláshoz és/ vagy elhárításához szükséges a bejutás;
- f) a szolgáltatás szünetelése.

6.3.2. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

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

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelyek helyét jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat útján az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, egyéb bejelentést tehet és panasszal élhet.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra munkaidőben érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatot köteles a legalacsonyabb díjazású hívhatósággal elérhetővé tenni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat minden munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 2 munkanapon zárva tarthat, amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárvatartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint internetes oldalán.

6.5. A szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások.

Ha a Felek nem tudnak egymással megegyezni a hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó, vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Általános információ és központi e-mail cím: info@nmhh.hu

Az Előfizető fordulhat a Hírközlési és Média Biztoshoz is, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizető az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Hírközlési és Média Biztos

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

Honlapja: www.mhb.nmhh.hu Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető űrlapon:

<https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlopok/esf00107/>

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Telefon: (1) 459-4800/23025 mellék, ill. (1) 459-4800/23023 mellék

Telefax: (1) 411-0116, E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Honlapja: www.nfh.hu

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el. A Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Szolgáltató székhelyének megfelelő kirendeltségének elérhetősége:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999 (A területi szervek címét lásd alább).

Az Előfizető fordulhat továbbá a helye szerinti békéltető testülethez.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, 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 a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

7. Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben 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 nélkül hitelesek.

7.1.1. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi előfizetési díjak

7.1.1.1. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza, az egyszeri díjak fajtái a következők:

Belépési díj

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és/ vagy 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.

A mindenkor kiépítéskor a Szolgáltató által szerződés szerint biztosított eszköz első programozása ingyenes.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető végberendezését programozni, beállítani, azonban amennyiben szakmai felkészültsége és kapacitása megengedi, úgy külön díj ellenében az Előfizető kérésére megteheti (kiszállási díj és programozási díj ÁSZF 3. sz. melléklet).

7.1.1.2. Eseti díjak

Az eseti és/ vagy adminisztrációs díjak mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza. Az eseti és/ vagy adminisztrációs díjak a következők:

Hálózatfejlesztési hozzájárulás

Különleges (egyedi) esetben, amikor az igénylő által kért előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató részéről kiegészítő beruházást igényel, a Szolgáltató az egyedi külön megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulást számít fel.

Ilyen egyedi esetnek minősülnek különösen, de nem kizárólag az alábbiak:

- amennyiben az igénylő az előfizetői leágazástól léghébeles csatlakozással köthető be, de az igénylő 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 igénylő 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 igénylő, feltéve, ha azt Szolgáltató teljesíteni vállalja,
- ha az igénylő ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális legrövidebb úton kéri,
- ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az igénylő.

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

Plusz előfizetői hozzáférési pont kiépítésének díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére a már meglévő egynél, utólag több előfizetői hozzáférési pont is létesíthető, ha az szakmailag teljesíthető.

Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található.

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, 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.). Kiszállási díj fizetendő abban az esetben is, ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére behangolja, beprogramozza, ebben az esetben a kiszállási díjon felül behangolási/ programozási díj is fizetendő.

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 fizetésére köteles.

Kihelyezett hírközlési eszköz, berendezés használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybe vételéhez ilyen hírközlési berendezés igénybevétele szükséges, a Szolgáltató egy darab eszközt (STB, router, modem, switch, stb.) ingyenesen bocsát az Előfizető rendelkezésére, minden további eszköz vagy berendezés használatáért havi használati díjat jogosult érvényesíteni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

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 mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a Felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltérő, az ÁSZF 3. sz. mellékletében meghatározott.

Csomagmódosítási díj

Naptári évenként több mint egy alkalommal valamint határozott/ hűségidős időtartamú szerződés esetében Előfizetői kérésre történő díjcsomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Számlamásolat díja

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

Kiegészítő létesítési díj

A Szolgáltató egyedi megállapodás alapján kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az Előfizető a telepítési díj tartalmát képező műszaki megoldástól eltérő hálózatkialakítást igénylő megoldást igényel, illetve az alapszerelésen kívüli tételek merülnek fel.

Fizetési felszólítás eljárási díja

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt a Szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az Előfizető részére, az Előfizető köteles a Szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségét, a díjtarozással egyidejűleg megtéríteni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása

Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a Szolgáltató díjat számláz ki az Előfizető részére az ÁSZF 3. sz. melléklete, vagy attól eltérő esetben egyedi megállapodás szerint.

7.1.1.3. Havi előfizetési díj (ÁSZF 1. sz. melléklet)

A havi előfizetési díjat az előfizetői szerződés alapján havonta, az alább megjelölt 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.

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 ÁSZF-nek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak).

A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik, havi gyakorisággal a tárgy hó 01. napjától a tárgy hó 31. napjáig terjedő időszakra terjed ki. Az Előfizető havi fizetési gyakorisággal, a számlán szereplő fizetési határidőig köteles a megkapott számlákat kiegyenlíteni.

A Szolgáltató a számlákat az Előfizetők számára a tárgyhónap 1. napjával kezdődően, az induló naptól számított 15. napig eljuttatja.

Az Előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a számlán feltüntetett késedelmi kamatot kell fizetnie.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a

Szolgáltatóhoz megérkezik, banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzösszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A késedelmi kamat számításának módja:

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az alább meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

- Egyéni Előfizető esetében késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató évi 10% késedelmi kamatot számíthat fel.
- Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.
- Alaptalan számlareklamáció esetén az Előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- Üzleti Előfizetők esetében a ki nem egyenlített számla összege után a Szolgáltató évi 13%-os késedelmi kamatot számíthat fel.
- Az Üzleti Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek.

7.1.1.4. Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet az ÁSZF 3. sz. melléklet tartalmaz.

7.1.1.5. Díjcsomagok

A Szolgáltató az internet szolgáltatás keretében különböző szolgáltatáscsomagokat képezhet. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt díjcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a Szolgáltatónak. Az előfizetési díj a szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján. A Szolgáltató díjcsomagjainak leírását és díjazási feltételeit jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyéni és üzleti előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

7.1.1.6. 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 egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult, kivéve ha a Szolgáltató akciós ajánlata alapján kifejezetten hozzájárult több kedvezmény igénybe vételéhez.

7.1.1.6.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény, a hűségidő vállalásával létrejött előfizetői szerződések a határozott időtartamú szerződésekkel egy szabályozás alá tartoznak

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető hűségidő vállalásával és/ vagy 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 (csomag) igénybe vételéhez és hűségidő vállalásához és/ vagy meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, abban az esetben a hűségidő és/ vagy határozott időtartam alatt az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az előfizetői szerződését a hűségidő és/ vagy határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
- b) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból mondja fel;
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez (csomaghoz) képest alacsonyabb havidíjú díjcsomagra vonatkozó szerződésmódosítást kezdeményez;
- d) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem lehetséges, vagy ott a Szolgáltató nem nyújtja az igényelt szolgáltatást;
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi;
- f) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni előfizetőről, üzleti előfizetőre kéri átírni.

7.1.1.6.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződés megkötése mellett is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait az akciós feltételek tartalmazzák.

7.1.1.7. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

Utólagos telepítési díj

A Szolgáltató utólagos telepítési díjat számít fel,

- amennyiben az Előfizető – egy már működő szolgáltatáshoz – utólagos vételi hely kiépítését kéri;
- vagy amennyiben egy már működő szolgáltatáshoz utólagos eszköz vagy beltéri egység iránti igény merül fel;
- vagy ha az Előfizető kérésének megfelelően set top box típuscserére kerül sor.

Az igényelt eszközök vagy beltéri egységek típusától és számától függően különbözőek lehetnek az utólagos telepítési díjak.

Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszközök vissza nem szolgáltatása, vagy megrongálása miatti átalány-kártérítés

Amennyiben az Előfizető az eszközöket a szerződés megszűnésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Átírás díja

A Szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri díjat számít fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Házon kívüli áthelyezés díja

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, nincs díjtarozása, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási – hozzáférési helyen, telepítési díj nélkül,

áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja
Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles, az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Korlátozás megszűntetésért fizetendő visszakapcsolási díj
Amennyiben az Előfizető szerződészegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Díjcsomag módosítás díja
Amennyiben a díjcsomag módosítás az Előfizető kérése alapján történik a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

7.2. Díjfizetési módok

Fizetési módok

Az Előfizető számláját készpénzben az ügyfélszolgálatnál, a Szolgáltató díjbeszedőjénél vagy a Szolgáltató által biztosított csekk (készpénz átutalási utalvány) befizetésével, vagy banki átutalással rendezheti az alábbiak szerint:

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Banki átutalással a fizetés történhet:

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfél-azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),

7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége

A mindenkorai akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a szolgáltató 1. pont alatti internetes oldalain és / vagy az ügyfélszolgálatán személyesen és telefonon.

7.4. Kártérítés

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak a felróhatóság esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató 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.

A kártérítési eljárás

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.

Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában a Szolgáltatónak felróható okból bekövetkezett értékcsökkenést, a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítést a Szolgáltató megtéríti, kivétel az elmaradt hasznot.

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve a kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződés szerinti teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

Vis maior

Vis maiornak minősülő hiba, illetve szolgáltatás szüneteltetés miatt a Szolgáltató nem tartozik kártérítési kötelezettséggel. A vis maior olyan természeti, vagy emberi hatás, amelynek következményei a technikai fejlettség és a földrajzi hozzáférhetőség adott szintjén a Szolgáltató által nem háríthatók el. Ezek: földrengés, villámcsapás, vihar, árvíz, háttér- társ- és programszolgáltatók a Szolgáltató szolgáltatásait érintő általános, vagy fizikai behatás következtében létrejött szolgáltatási képtelensége, illetve háború, terrorcselekmények, általános sztrájk, továbbá hatósági intézkedés, vagy az irányadó jogszabályok lényeges módosulása.

7.5. Kötbér

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződés szerűen teljesít. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésének napjától kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződés szegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke:

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles, kivétel az Előfizető kérésére történő későbbi létesítés, ill. szolgáltatás biztosítás.

A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő nettó előfizetési díj, telepítési díj esetében egy tizenötöd része, telepítési díj hiányában egy napra vetített összegének nyolcszorosa. Kivételt képez a szolgáltatás késedelmes teljesítése alól, ha erről a két fél külön szerződésben rendelkezik.

A Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződés szerinti teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződés szerinti 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 kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki utalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) a 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1.) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 3 munkanapon belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (8.3.1. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 8.3.3. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Meghiúsulási kötbér

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

8. A szerződés időtartama

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

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében akkor kötelező, ha az egyedi előfizetői szerződés eltérő szabályozást nem tartalmaz.

Az előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott idejű. Határozott idejű szerződésnek minősül a hűségidő vállalásával megkötött előfizetői szerződés, az Előfizető által vállalt hűségidő tartamára.

A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében legkevesebb 12 hónap, legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a Felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető tovább használja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjcsomag határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A Felek határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és/ vagy az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott időtartamú szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szüntetik meg és annak feltételeit nem módosítják.

Az átírás, áthelyezés, díjcsomag váltás, szolgáltatás szünetelés kérése az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak. A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor kezdődik.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével határozatlan idejűvé válik.

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok

- a) Amennyiben a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

- b) Áthelyezés: amennyiben az áthelyezési kérelem a Szolgáltató szolgáltatási területére vonatkozik és műszakilag megvalósítható, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átadó Előfizető az átírásig igénybe vett kedvezményt kötbéreként megfizeti.
Amennyiben az átvállaló Előfizető a szerződés átadó Előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átadó Előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az előfizetői jogviszony megszüntetése esetén az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésre köteles kötbéreként.
- d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:
- da) a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
Ez esetben a Szolgáltató nem követelheti az igénybevett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.
A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

8.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

8.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében akkor kötelező, ha az egyedi előfizetői szerződés eltérő szabályozást nem tartalmaz.

A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt, az általa megadott címen ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

Az Előfizető a megfelelő ügyfél-azonosítást követően jogosult az előfizetői szerződésének módosítására írásban (postai levél, fax, e-mail) is.

8.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a

- módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
 - c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve az internet szolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
 - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
 - ha a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szolgáltatásának, a hálózat jellegének megváltozása miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
 - a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében, más Szolgáltató lép.
 - d) Az internet szolgáltatás keretében kínált kiegészítő szolgáltatások tekintetében bekövetkezett változást indokolja a következők szerint:
 - da) az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott kiegészítő szolgáltatás nyújtásának általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
 - db) az adott szolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló népszerűségi adatok vagy a háttér- társ- és programszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

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

Ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken – az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból 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 felmondást megelőző időszakra eső kedvezmény összegét.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt köteles értesíteni, a számlalevél szerinti értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat,

mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;

- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

8.2.3. Az Előfizetők értesítése

Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató ÁSZF-e által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai levélben, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó egyéb módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.
- közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

Az értesítéssel kapcsolatos további előírások

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

8.2.4. Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, ill. a díjak ÁFA tartalmának változása esetén. A Szolgáltató abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha az gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- társ- és háttérszolgáltatók díjainak módosítása, emelkedése
- hálózat műszaki korszerűsítése.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a Feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3)

bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

8.2.5. Díjcsomag választék módosítása

A Szolgáltató jogosult a kialakított díjcsomagokat az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatni. A Szolgáltató a díjcsomag választékot az előfizetői igények figyelembe vételével alakítja ki, s az előfizetői igények mellett – a lakossági felmérésen alapuló népszerűségi adatok alapján – figyelembe veszi a társ-és háttérszolgáltatói díjak gazdasági hatását és a társ-és háttérszolgáltatók által nyújtott szolgáltatások minőségi jellemzőit.

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

8.3.1. Átírás általános szabályai

Az Előfizető írásbeli kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől / a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek mértékét a 7.5. tartalmazza.

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

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményezőnek kell nyilatkoznia. Az átírásról szóló nyilatkozatnak legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, díjcsomag, hívószám);
- az átdó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti)
- az átdó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átdó Előfizető jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átdó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átdó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán / számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Üzleti Előfizető esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Üzleti és egyéni átvállaló Előfizető esetében is, amennyiben az átírással érintett igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az átírással érintett igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a Szolgáltató az igényt törli.

8.3.2. Átírás Üzleti Előfizető esetén

Amennyiben az Üzleti Előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírással is. Ha egyéni Előfizetőről kéri Üzleti Előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló Üzleti Előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolás eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

8.3.3. Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa. Az Előfizető az áthelyezési igényét írásban, a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra, vagy e-mail-en nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatási hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 15 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 30 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Ugyanígy jár el a Szolgáltató akkor is, amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán felmerülő kötbért az Előfizetővel szemben érvényesíti.

A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 7.5. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség.

A Szolgáltató az áthelyezésért díjat számít fel, amelynek mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt Előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

8.3.4. Csomagváltás az Előfizető kérelmére

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha a Szolgáltató kifejezetten hozzájárul, bármikor kezdeményezheti az igénybe vett díj-és programcsomag módosítását, más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az ÁSZF-ben foglalt és az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

A díjcsomag módosításért a Szolgáltató díjat számol fel az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

9. Adatkezelés és adatbiztonság

9.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

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

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás, díjak beszedése céljából a következő adatokat kezelheti:

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető neve, (születési) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- Üzleti Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszám,
- az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

A hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az előfizetői hívószámot és/ vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, az abból származó díjak számlázása, követelések érvényesítése céljából:

- az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- a bejelentés, panasz rövid leírását,
- a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az 9.1.1. pont szerinti adatokat (tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.).

9.1.2. Az adatok tárolásának időtartama és módja

A 9.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 9.1. d)-g) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, 1 évig kezelhetők.

A Szolgáltató egyébként az adatokat a hiba elhárítását vagy a panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős

lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón lévő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat (iratmegsemmisítővel) ellenőrzöttén meg kell semmisíteni.

9.1.3. A személyes adatok továbbításának esetei

A 9.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére, az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak,
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

9.2. A 9.1.1. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni, kivétel az elmaradt haszon. Az érintettel szemben a Szolgáltató felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtérítenie a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Előfizető a jogainak megsértése esetén, a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Szolgáltató köteles bizonyítani. A perre a Szolgáltató székhely (lakóhelye) szerinti bíróság az illetékes.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltató tájékoztató megadására, az adat helyesbítésére, törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

9.3. Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

Neve: Kovács Ágnes

Beosztása: projekt igazgató

Elérhetősége: (+36 1) 688 9300

10. Az Előfizetői nyilatkozatok

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében megadhatja, visszavonhatja, módosíthatja.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 10.1. pont alatt meghatározott nyilatkozatot nem vonhatja vissza vagy módosíthatja.

10.1. Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát, telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, míg elektronikus úton történő szerződéskötésnél, az elektronikus felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

10.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető. Ebben az esetben a Szolgáltató részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

10.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az igénybejelentéssel és előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az Előfizető kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg – hozzájárul, hogy a Szolgáltató elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

A kapcsolattartásra megjelölt címek megadásával az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető azonnal, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül köteles jelezni a Szolgáltató részére.

10.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (műsorterjesztés, telefon,

internet, stb.) egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevétele a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

10.5. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra
A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető adhatja szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni.

11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

11.1. Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) Előfizető elállása esetén;
- d) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- g) azon Szolgáltatóval, amely átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép;
- h) a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama, vagy nem tartalmazza a szerződés, hogy a határozott idő lejártával határozatlan idejűre módosul;
- i) a Felek közös megegyezésével.

11.1.1. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai

Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

A felmondást legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

- személyes adatok;
- ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésnek kért időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizető aláírása

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

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 nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E bekezdés szerinti rendelkezése alkalmazása Üzleti Előfizető esetében nem kötelező, amennyiben az előfizetői szerződésben más felmondási időt határoztak meg a Felek.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

Előfizető rendkívüli felmondása

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást nem az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. és a Szolgáltató hatályos ÁSZF-e szerint nyújtja.

Az Előfizető általi rendkívüli felmondás esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

11.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai

11.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási határideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

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 megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és azt a Szolgáltató részére hitelt érdemlően igazolja, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

11.1.2.2 Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.
Ilyen esetnek minősül különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési ponton működteti.
- 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, vagy
- c) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
- d) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a szolgáltatást vagy azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy azt jogellenesen használja
- e) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a 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.

Az előfizetői szerződés 30 nappal történő felmondása

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha 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.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

A Szolgáltató az első figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

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

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.

Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető ad biztosítékot, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

11.1.3. Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

11.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés, vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése útján.

11.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

11.2.1. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett telepítési díjat, az Előfizető részére visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

11.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen

együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket (pl. dekódolóhoz szükséges eszközök, set top box, tartozékai, alkatrészei, dekódoló kártya, switch, router, modem, telefon készülék, stb.) a szerződés megszűnéskor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az nem a Szolgáltató által kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig

nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult átalány-kártérítést felszámítani az ÁSZF 3. sz. melléklete szerint.

Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámítja a kiszállási, begyűjtési díjat.

A 11-es pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Előfizetői rendkívüli felmondás és a Szolgáltatói felmondás tartalmi elemeinek kivételével, az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

12. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

12.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és / vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

12.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

12.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz, és a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan a Szolgáltató által kihelyezett eszközökhöz, valamint kábelekhöz a hibaelhárítás és/ vagy karbantartás céljából történő hozzáférést.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás és/ vagy karbantartás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizető figyelmét a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, egészségre, vagy a Szolgáltató más előfizetőknek nyújtott szolgáltatásainak biztonságára veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

12.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

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

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

13. A szolgáltatás leírása: internet hozzáférés és ellátás szolgáltatás

Az Amtel Kft. Internet és Internet hálózaton történő hangátviteli szolgáltatást nyújt, amelynek segítségével elérhető egy világméretű Internet hálózat, amely hálózat egy TCP/IP szabványt használva lehetővé teszi az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll szerint kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt, adott esetben hangátvitelt. Az Internet szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt PC-vel a szolgáltató szerverén keresztül kapcsolódik a nyilvános Internet hálózathoz.

A szolgáltatónál az Internet szolgáltatás háromféle módon érhető el:

Korlátlan hozzáférésű, garantált sávszélességű, menedzselt bérelt vonali Internet hozzáférés szolgáltatás, nx2 Mb/s sávszélességen.

A bérelt vonali hozzáférés lehet digitális és analóg. Az előfizetői hozzáférés szabja meg a szolgáltatásokhoz való hozzáférés sávszélességét, az előfizetői interfészek típusát és számát. Ezek a nemzetközi szabványoknak megfelelő előfizetői interfészek jelentik a felhasználó számára a szolgáltatás hozzáférési pontot és a Szolgáltató számára a szolgáltatás nyújtásának határát.

Az Internet szolgáltatást háttérszolgáltatónk X.21 szabvány interfészen keresztül biztosítja.

Zárt, belső Ethernet hálózaton, leyer 3-as switch portról biztosított aszimmetrikus szolgáltatás.

ADSL szolgáltatás: aszimmetrikus adatkezelésen alapuló technológia, amely a letöltésre sokkal nagyobb sávszélességet allokál, mint a feltöltésre, így különösen alkalmas Internetes böngészésre.

Az Internet alapszolgáltatáshoz a szolgáltató dinamikus IP címet biztosít. Az Internethez való kapcsolódáskor a kapcsolat idejére véletlenszerűen kiválasztott IP cím rendelődik a felhasználó számítógépéhez egy dinamikus kiosztású IP címtartományból. Állandó IP cím a szolgáltatótól kiegészítő szolgáltatásként igényelhető.

Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások

E-mail postafiók szolgáltatás

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

A szolgáltató az elsődleges és járulékos e-mail postafiók szolgáltatást, mint az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény hatálya alá tartozó információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtja az előfizető részére azzal, hogy annak feltételeit a könnyebb áttekinthetőség érdekében a jelen ÁSZF-fel egységes szerkezetben teszi közzé.

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 az elsődleges e-mail postafiókra küldött e-mailben azt követően tájékoztatja az előfizetőt a postafiókok felfüggesztéséről, hogy az előfizető azok használatát négy hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. Amennyiben az előfizető a használaton kívüli járulékos 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 a járulékos e-mail postafiókot annak tartalmával együtt törölni. A szolgáltató a hat havi megszakítatlanul használaton kívüli elsődleges e-mail postafiókokat ugyan nem törli, de azok felfüggesztését mindaddig fenntartja, amíg az előfizető nem jelzi a postafiókok használatára irányuló szándékát a szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szolgáltató az elsődleges e-mail postafiókon tárolt adatokat ebben az esetben is törli. A szolgáltató nem felel az előfizetőnek az e-mail postafiókok felfüggesztéséből, valamint a hat hónapig megszakítatlanul használaton kívüli járulékos e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséből okozott kárért.

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. Az előfizető az előfizetői jogviszony fennállása alatt – a korábbi járulékos e-mail postafiókjainak esetleges törlésére tekintet nélkül – bármikor jogosult az általa előfizetett szolgáltatási csomagnak megfelelő számú járulékos e-mail postafiókot igényelni a szolgáltatótól.

E-mailek központi vírusellenőrzése

A szolgáltatás igénybe vétele esetén az előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csak az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

Amennyiben a szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódos (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, és erről az előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti.

A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből, a szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az előfizetőt e-mailben e tényről értesíti.

A szolgáltató az előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a szolgáltató az előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

A szolgáltatás igénybe vétele az előfizető számára lehetővé teszi, hogy a kéretlen reklámleveleket elkülönítse a számára lényeges egyéb elektronikus üzenetektől. A szolgáltatás saját, az előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét. A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl. A Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik. Az előfizetőnek lehetősége van a „Spam” szűrés további beállítására.

A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. Ha a levelet az előfizető nem kívánatosnak minősíti, akkor a szolgáltatás az alábbi lehetőségeket biztosítja az előfizető számára:

Alapbeállítás: a szűrő az előfizető által levélszemétnek minősített leveleket a szokásos „Beérkezett üzenetek” mappa helyett egy hálózati „SPAM” nevű mappába helyezi át. Az előfizető így a saját számítógépén futó levelezőprogramjában már nem látja a kéretlen leveleket. A „SPAM” mappa kizárólag a webmail segítségével érhető el az előfizető postafiókjában, ahol együttesen törölheti azokat.

Alternatív beállítás: az előfizető kéretlenné minősített levelei továbbítódnak a „Beérkezett üzenetek” mappába, de minden levélszemét „tárgy” mezejébe 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.

Egyéb kiegészítő szolgáltatások

Fix IP cím biztosítás

A felhasználó számítógépéhez 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 felhasználóhoz.

Az Internet szolgáltatás az előfizetői szerződésben meghatározott csomagok keretében vehető igénybe.

Az Internet szolgáltatás automatikusan - az adott csomag sebességhatárain belül - az előfizetői vonalon elérhető legnagyobb sebességgel működik. A szolgáltató mindig a lehető leggyorsabb, stabil kapcsolat kiépítésére és fenntartására törekszik, azonban a felső határként közölt sebességértéket az előfizetőnek ténylegesen nyújtott szolgáltatás nem feltétlenül éri el.

A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az alábbiakban felsoroltak befolyásolhatják:

- az Internet hálózat terheltsége,
- az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai,
- az előfizető számítógépének és modemének vagy routerének sebessége,
- az előfizető számítógépe és modeme vagy routere közti kapcsolat sebessége,
- aktuális napszak; csúcsideőszakban a hálózat és az Internet terheltsége miatt csökkenhet a sebesség,
- a meglátogatott weboldalak sebessége (némi mértékben limitált a hozzáférés sebessége),
- a kapcsolat megosztása az előfizető otthonában,
- kém- vagy egyéb szoftverek, amelyek lassíthatják az előfizető számítógépét.

Az elérhető sávszélességet meghatározó tényezők figyelembe vételével a rendszer automatikusan az adott csomag határain belül lehetséges legnagyobb sebességű, stabil kapcsolatot hozza létre.

14. Hálózat használati elvek

Engedélyezett használat elvei

(Acceptable Use Policy)

<http://www.iszt.hu/iszt/aup.html>

Az ISZT által támogatott hálózathasználati irányelvek

14.1. 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.

14.2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása

Az Irányelvek alkalmazásának alapelve az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

14.3. Általános hálózathasználati irányelvek

14.3.1. Amennyiben egy ügyfél tevékenysége megsérti a szolgáltató Irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés

nélküli megszüntetésére. A szolgáltató helytelen viselkedést tapasztalva általában előnyben részesíti az ügyfelek tájékoztatását, figyelmeztetését és felhívja őket a szabálytalan tevékenység beszüntetésére. Az Irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértése esetén azonban a szolgáltatás azonnali félbeszakítására és megszüntetésére is sor kerülhet.

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

14.3.3. Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

14.3.4. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

14.3.5. Tilos a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

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

14.3.7. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.

Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybe vételével.

14.3.8. Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

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

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

14.3.11. Az Irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.

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

14.3.13. Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) 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.

14.4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

14.4.1. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között 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).

14.4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást a 14.1. pontban leírt módon reklámozni.

14.4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.

14.4.4. Tilos 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).

14.4.5. Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

14.4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan másik Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, amely levelek megsértik a szolgáltató vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

14.4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, amelyek megfelelnek az Irányelveknek.

14.5. A kapcsolattartás irányelvei

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

14.6. 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 az Irányelvekbe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

14.7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató jogosult az Irányelveket aktualizálni, illetve szerződési feltételeit az aktualizált Irányelvek szerint megváltoztatni, de köteles a mindenkor mérvadó szöveget az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhetővé tenni.

15. Alkalmazandó jogszabályok

15.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek a 2011. évi CVII. törvény módosításaival összefüggésben, illetve az elektronikus hírközlési szerződések részletes szabályairól szóló, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) rendelete alapján a távbeszélő szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ÁSZF a törvény erejénél fogva módosul.

15.2. Az Előfizető által jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai

Az Előfizető jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató a 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 26. § (6) bek. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa / módosíthassa.

16. Melléletek

- | | |
|------------------|--|
| 1. sz. melléklet | Díjcsomagok választéka és díjai |
| 2. sz. melléklet | A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe |
| 3. sz. melléklet | Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő egyszeri díjak |
| 4. sz. melléklet | Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei |

1. sz. melléklet

INTERNET SZOLGÁLTATÁS				
Belépési díj határozatlan idő esetén: 15 000,-				
Havidíjak				
díjcsomagok	listaár/ határozatlan idő	sávszél. Mb/s	garantált kb/ s	e- mail/ alias
Alap 1109	3 500 Ft	3/1	64/64	1
Médium 1109	4 500 Ft	12/3	192/64	2
Lux 1109	5 000 Ft	25/3	256/128	3
VIP 1109	6 000 Ft	30/5	480/192	5
Minden díjcsomag forgalom független.				
Minden hűségidős díjcsomaghöz igényelhető Wifi router 1 200,- Ft havidíjért. A 12 hónapos hűségidő lejártával a router az előfizető tulajdonába kerül.				
Lux, VIP díjcsomagokhoz 1 db fix, publikus IP cím díjmentesen kérhető. További fix, publikus IP címet 2 500,- Ft/ hó havidíjért biztosítunk.				
Minden a díjtáblázatban feltüntetett ár és díj bruttó díj, a 27% ÁFA-t tartalmazza!				
Érvényes az Amtel Kft. szolgáltatási területén egyéni előfizetők részére a Kondorosi, Napliget, Central Park, Római Wellness Otthon II. Lakóparkokban 2011. szeptember 1-től visszavonásig.				

INTERNET SZOLGÁLTATÁS				
Belépési díj határozatlan idő esetén: 15 000,-				
Havidíjak				
díjcsomagok	listaár/ határozatlan idő	sávszél. Mb/s	garantált Mb/ s	e- mail/ alias
Alap 1109	3 500 Ft	3/1	64/64	1
Médium 1109	4 500 Ft	20/10	2/1	2
Lux 1109	5 000 Ft	30/20	4/2	3
VIP 1109	6 000 Ft	80/30	6/3	5
Minden díjcsomag forgalom független.				
Minden hűségidős díjcsomaghöz igényelhető Wifi router 1 200,- Ft havidíjért. Az 1 éves hűségidő lejártával a router az előfizető tulajdonába kerül.				
Lux, VIP díjcsomagokhoz 1 db fix, publikus IP cím díjmentesen kérhető. További fix, publikus IP címet 2 500,- Ft/ hó havidíjért biztosítunk.				
Minden a díjtáblázatban feltüntetett ár és díj bruttó díj, a 27% ÁFA-t tartalmazza!				
Érvényes az Amtel Kft. szolgáltatási területén egyéni előfizetők részére a Tölgyes Lakóparkban 2011. szeptember 1-től visszavonásig.				

Internet üzleti 1004			
Díjcsomagok/ tartam		határozatlan idő	
Belépési díj		listaár	
Aszimmetrikus		25 000 Ft	
Bérelt vonali		egyedi felmérés alapján	
Havidíj/ díjcsomag		garantált sávszélesség kb/s	listaár
2/1 Mb/s		64/64	5 000 Ft
4/1,5 Mb/s		128/64	8 000 Ft
4/2 Mb/s		128/64	8 500 Ft
8/3 Mb/s		192/128	14 000 Ft
12/3 Mb/s		256/128	17 000 Ft
Bérelt vonali		egyedi felmérés alapján	
1 db fix, publikus IP cím díjmentesen kérhető. További fix, publikus IP címet 2 000,- Ft/ hó/ IP cím havidíjért biztosítunk.			
A feltüntetett díjak nettó díjak, a 27% ÁFA-t nem tartalmazzák.			

2. sz. melléklet**A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

Aszimmetrikus:

Kondorosi Lakónegyed

Cím: 1116 Budapest, Fehérvári út 168-178.

1116 Budapest, Kondorosi út 12/A. A. ép.

1116 Budapest, Kondorosi út 12/A. B. ép.

1116 Budapest, Kondorosi út 10/B. A. ép.

1116 Budapest, Kondorosi út 10/B. B. ép.

1116 Budapest, Kondorosi út 10/A. A. ép.

Tölgyes Lakópark

Cím: 1119 Budapest, Csurgói út 22-32. A. ép.

1119 Budapest, Csurgói út 22-32. B. ép.

1119 Budapest, Csurgói út 22-32. C. ép.

1119 Budapest, Csurgói út 22-32. D. ép.

1119 Budapest, Csurgói út 22-32. E. ép.

Central Park Lakópark

Cím: 1135 Budapest, Csata utca 29.

1135 Budapest, Lehel út 70-72.

1135 Budapest, Lehel út 74-76.

Napliget Lakópark

Cím: 1044 Budapest, Ezred utca 7.

1044 Budapest, Ezred utca 7/B.

Római Wellness Otthon II.

Cím: 1031 Budapest, Nánási út 37-39.

Bank Center: 1054 Budapest, Szabadság tér 7.

Európa Center: 1044 Budapest, Ezred u. 1-3

Bérelt vonali: egyedi felmérés alapján országos

3. sz. melléklet

Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő egyszeri és eseti díjak

		nettó	bruttó
Belépési díj (a szolgáltatáshoz való csatlakozás díja)	Aszimmetrikus egyéni	11 811 Ft	15 000 Ft
	Aszimmetrikus üzleti	24 606 Ft	31 250 Ft
	Bérelt vonali	egyedi felmérés alapján	
Áthelyezés a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül	Aszimmetrikus	1 969 Ft	2 500 Ft
	Bérelt vonali	177 165 Ft	225 000 Ft
Szüneteltetés évente 1x, min. 1, max. 6 hónap	havidíj	787 Ft	1 000 Ft
	visszakapcsolási díj	1 969 Ft	2 500 Ft
2. fizetési felszólítás tértivevényes postai levél kézbesítésének egyszeri postai díja		433 Ft	550 Ft
Visszakapcsolás a Szolgáltató általi korlátozást, felfüggesztést követően		2 953 Ft	3 750 Ft
Átírás	örökösre	0 Ft	0 Ft
	egyéb esetben	1 969 Ft	2 500 Ft
Díjcsomag módosítás határozatlan idejű szerződés esetén	évente 1x	0 Ft	0 Ft
	magasabb havidíjú díjcsomagra	0 Ft	0 Ft
	egyéb esetben	1 969 Ft	2 500 Ft
Díjcsomag módosítás határozott idejű és hűségidős szerződés esetén	magasabb havidíjú díjcsomagra	1 969 Ft	0 Ft
	alacsonyabb havidíjú díjcsomagra	az igénybevett kedvezmények összege	
Kiszállás ügyfél kérésére vagy nem valós hibára, 72 órán belül		2 461 Ft	3 125 Ft
Expressz kiszállás a fenti esetekben, 24 órán belül		3 937 Ft	5 000 Ft
Szolgáltató által biztosított eszköz behangolása, programozása	első alkalommal	0 Ft	0 Ft
	minden további alkalom	2 461 Ft	3 125 Ft
Előfizető végberendezésének behangolása, programozása minden alkalommal		3 937 Ft	5 000 Ft
Elállási díj		2 953 Ft	3 750 Ft
Plusz vételi hely kialakítása		egyedi felmérés alapján	
Hálózatfejlesztési hozzájárulás		egyedi felmérés alapján	
Szolgáltató által biztosított telefon/ kaputelefon készülék		3 150 Ft	4 000 Ft
Szolgáltató által biztosított modem/ NT		14 764 Ft	18 750 Ft

4. sz. melléklet

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	ÁSZF hivatkozás	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	<ul style="list-style-type: none"> a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja 	2.1.2.	≤15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	<ul style="list-style-type: none"> a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja 	6.1.1.	≤72 óra
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	A kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 80%-ban teljesített együttes válaszügyintéző	<ul style="list-style-type: none"> a mutató teszthívások segítségével, a híváshoz szükséges információ elküldése és a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra az alapadatokat a szolgáltató hívásadatgyűjtő rendszere szolgáltatja 	6.1.2.	75 %
Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	<ul style="list-style-type: none"> a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja 		≥95%
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető	<ul style="list-style-type: none"> a mutató a szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja 		≤40 óra /év
Az előfizetők legalább 10%-t érintő szünetelés	Az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető	<ul style="list-style-type: none"> a mutató a szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-t érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja 		≤192 óra /év

Bithiba arány hozzáférési vonalként	A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest	- a mutató egy referencia állomány átküldésekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja	n/é	n/é*
*Nem értelmezhető a hibákat automatikusan javító technológia miatt, így a bithiba arányt az NHH vonatkozó kézikönyve alapján 0-nak kell tekinteni.				
Garantált le- és feltöltési sebesség	Az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az esetek 80%-ban garantál	- a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra az adatokat a mérési terv alapján a Szolgáltató által elvégzett végponti mérések adják		
Garantált letöltési sebesség		<i>díjcsomag</i>	Névleges letöltési sebesség	Garantált letöltési sebesség
	egyéni díjcsomagok 1109	Alap	3072 kb/s	64 kbps
		Medium	12288 kb/s	192 kbps
		Lux	25600 kb/s	256 kbps
		VIP	30720 kb/s	480 kbps
	üzleti díjcsomagok 1004	2/1 Mb/s	2048 kb/s	64 kbps
		4/1,5 Mb/s	4096 kb/s	128 kbps
		4/2 Mb/s	4096 kb/s	128 kbps
		8/3 Mb/s	8192 kb/s	192 kbps
		12/3 Mb/s	12288 kb/s	256 kbps
Garantált feltöltési sebesség			Névleges feltöltési sebesség	Garantált feltöltési sebesség
	egyéni díjcsomagok 1109	Alap	1024 kb/s	64 kbps
		Medium	3072 kb/s	64 kbps
		Lux	3072 kb/s	128 kb/s
		VIP	5120 kb/s	192 kbps
	üzleti díjcsomagok 1004	2/1 Mb/s	1024 kb/s	64 kbps
		4/1,5 Mb/s	1536 kb/s	64 kbps
		4/2 Mb/s	2048 kb/s	64 kbps
		8/3 Mb/s	3072 kb/s	128 kb/s
		12/3 Mb/s	3072 kb/s	128 kb/s