



TARR ÉPÍTŐ SZOLGÁLTATÓ és KERESKEDELMI KFT.



Általános Szerződési Feltételek Internet-hozzáférési szolgáltatáshoz

Hatályba lépés kelte: 2011.01.01
Utolsó módosítás kelte: 2010.11.30
Készült: 2005.11.10

szolgáltató cégszerű aláírása

TARTALOMJEGYZÉK

1. A szolgáltató neve, címe	4
2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe.....	4
3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya	5
4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok.....	5
5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	7
6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai	11
7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)	18
8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	20
9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	22
10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	25
11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke ...	30
12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei	32
13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	35
14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	39
15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).	42
16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	46
17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	47
18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás	48
19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok	48
20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma.....	55
21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	55
22. Alkalmazandó jogszabályok	55

1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak.....	56
2. sz. melléklet: Igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez	60
3. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés.....	61
4. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén	66
5. sz. melléklet: Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat.....	70
6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek	75
7. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói	78
8. sz. melléklet: Fogalmak magyarázatai	80
9. sz. melléklet: Meghatalmazás	81
10. sz. melléklet: Nyilatkozat az elállási jog tudomásulvételéről	82

1. A szolgáltató neve, címe

1.1 A szolgáltató neve: **TARR Építő, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.**

Rövidített neve: Tarr Kft.

Cégjegyzékszám: 17-09-000720

1.2. Székhelyének címe: 7100, Szekszárd, Kadarka u. 18.

Telephelyének címe: 7100 Szekszárd, Táncsics u. 2

Telefonszám: 40/416-000,

Telefaxszám: 74/413-636

2. Ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve internetes honlapjának címe**2.1 Ügyfélszolgálat**

Ügyfélszolgálat telefonszáma: 40/416-000 vagy 1223

Ügyfélszolgálati irodák, hibabejelentés	Nyitva tartás
7100 Szekszárd, Táncsics M. u. 2.	Hétfő-Péntek: 8 – 16
7200 Dombóvár, Jókai M. u. 9.	Hétfő, Kedd, Szerda,Péntek: 8 – 16, Csütörtök 8-17
7020 Dunaföldvár, Kossuth L. u. 2.	Hétfő-Péntek: 8 – 16
7150 Bonyhád, Perczel M. u. 19.	Hétfő-Péntek: 8 – 16
7030 Paks, Rákóczi F. u. 5-7.	Hétfő-Péntek: 8 – 16
8900 Zalaegerszeg, Munkácsy M. u. 1.	Hétfő, Kedd, Csütörtök,Péntek: 8 – 16, Szerda 8-20
8300 Tapolca, Kossuth L.u.2.	Hétfő, Kedd, Csütörtök,Péntek: 8 – 16, Szerda 8-20
8960 Lenti, Dózsa Gy. u.1	Hétfő, Kedd, Csütörtök,Péntek: 8 – 16, Szerda 8-20
7700 Mohács, Szabadság u. 18.	Hétfő-Péntek: 8 – 16

A TARR KFT a 7100 Szekszárd, Táncsics M. u. 2. címen tallható ügyfélszolgálatát csak 2011.03.31-ig tartja fenn. 2011.04.01-től a 7100 Szekszárd, Bezerédj u. 2. címen ügyfélszolgálatot nyit.

2.2 Hibabejelentő szolgálat

Hibabejelentés: 8:00-21:00	40/416-000,
Üzenetrögzítő 21-8 óra között	40/416-000,
Fax szám:	74/413-636

2.3 Internetes elérhetőség

honlap címe: www.tarr.hu

e-mail: info@tarr.hu

3. Az ÁSZF célja, tárgyi, személyi, területi és időbeli hatálya

3.1. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) célja a tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a személyi hatálya alá tartozók közötti jogviszony szabályozása.

3.2. Az ÁSZF tárgyi hatálya a Szolgáltatónak a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott internet elérési Szolgáltatásokra terjed ki.

3.3. Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó, Költségviselő

Szolgáltató: az 1. pontban megjelölt gazdálkodó szervezet

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Költségviselő: A szolgáltatás díjainak megfizetését az Előfizető helyett a jelen ÁSZF alapján vállaló harmadik személy.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Nem egyéni (üzleti/intézményi) előfizető: a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, továbbá az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén belül veszi igénybe a szolgáltatást.

3.4. Az ÁSZF területi hatálya kiterjed a Magyar Köztársaság területén mindazon közigazgatási egységre (város, község, ingatlan), ahol a Szolgáltató a tulajdonjoga vagy más jog alapján kábeltelevíziós műsorelosztó rendszeren vagy bérelt vonalon Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján.

3.5. Az ÁSZF a szolgáltatás megkezdésének napjától kezdődően – az időközi módosítások szerinti tartalommal – határozatlan ideig van hatályban mindaddig, amíg a Szolgáltató a hírközlési hatóság nyilvántartásában nyilván van tartva a jelen ÁSZF 5. pontja szerinti szolgáltatást nyújtó hírközlési szolgáltatóként.

3.6. Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval vagy jogelődével kötött hatályos előfizetői szerződésre is.

4. Értesítések, közzétételek, nyilatkozatok

4.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen, személyazonossági igazolványával vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba

foglalt meghatalmazással (**9. sz. melléklet**) benyújtva, illetve a Szolgáltató honlapján) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

4.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.
- c) az Előfizető kérése esetén e-mail útján tájékoztatást ad.

4.3. A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló általános értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai vagy elektronikus levélben), vagy
- b) egyéb elektronikus hírközlés (pl. telefax, telefon) útján akkor, ha a Szolgáltató maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

Amennyiben Szolgáltató tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt, úgy tértivevényes levelet kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

4.4. A Szolgáltató a hálózat karbantartásra, felújítása, cseréje, átalakítása miatti értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai vagy elektronikus levélben vagy közvetlenül a postaládába dobott értesítéssel vagy a számlalevélben), vagy
- b) 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 közzétenni.

4.5. A Szolgáltató az ÁSZF előfizetői szerződést érintő módosítására vonatkozó értesítési kötelezettségét – a módosítás hatályba lépését megelőző 30 nappal korábban – az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés postai vagy elektronikus levélben), vagy
- b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján.

Az b) pont szerinti értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítési módok közül a c) pont szerinti mód nem alkalmazható a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítás esetén.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;

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

g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat, felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást.

5. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

5.1. A szolgáltatás meghatározása

Szolgáltató előfizetői számára teljes körű Internet elérhetőséget biztosít, amely lehetővé teszi az IP (illetve műszaki lehetőségektől függően IPv6) protokoll szerinti adatátvitelt napi 24 órában. A szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat az **1 sz. melléklet** tartalmazza.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18.0, Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása. (NHH ESZOR: internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás.)

5.2. Szélessávú kábelmodemes Internet-hozzáférés

A kábelmodemes hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltató által telepített, vagy más, erre szakosodott szervezet által telepített és a Szolgáltató által megfelelőnek minősített kábeltelevíziós szolgáltatási végponttal. Ehhez a kábeltelevíziós végponthoz csatlakozik a Szolgáltató által biztosított kábelmodem készülék, amely elvégzi a szükséges jelátalakítást, hogy az Internet szolgáltatás az Előfizető számítógépén megjelenhessen.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges a Szolgáltató tulajdonát képező kábelmodem, amelyet a Szolgáltató – az előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes – óvadék megfizetése ellenében bocsájt az Előfizető rendelkezésére.

A Szolgáltató és az Előfizető külön szerződésben megállapodhatnak a kábelmodem Előfizető által történő megvásárlásáról.

Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az öt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az öt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja.

A felhasználói végpont

Az előfizető az Internetre a kábelmodemen keresztül csatlakozhat, melynek az előfizető oldali hozzáférési felülete az Ethernet szabványnak (10BaseT illetve 100BaseT, IEEE 802.3) felel meg, RJ45 csatlakozóval. Ezen csatlakozási pont a felhasználói végpont.

A szolgáltató ÁSZF-ben vállalt kötelezettségei a felhasználói végpont csatlakozásig terjednek ki. A szolgáltató felelőssége nem terjed ki a hálózati kábelre, az előfizető számítógépére vagy általa üzemeltetett egyéb berendezésekre, az előfizető által üzemeltetett hálózati kártyára illetve az előfizető által esetlegesen kiépített házon belüli kábelezésre sem.

5.3. Szélessávú „bérelt vonal” jellegű Internet-hozzáférés

A hozzáférés igénybevétele az előfizetői szerződésben meghatározott interface-en történik, mely elektromos vagy optikai összeköttetéssel csatlakozik a szolgáltató hálózatához.

A felhasználói végpont az átadási interface. A szolgáltató ÁSZF-ben vállalt kötelezettségei a felhasználói végpont csatlakozásig terjednek ki. A szolgáltató felelőssége nem terjed ki a hálózati kábelre, az előfizető számítógépére vagy általa üzemeltetett egyéb berendezésekre, az előfizető által üzemeltetett hálózati kártyára illetve az előfizető által esetlegesen kiépített kábelezésre sem.

5.4. Kapcsolat az előfizetői végberendezéssel

Az internet szolgáltatás történhet az előfizetői csomagtól függően publikus vagy privát IP címmel, és ezen cím kiosztása lehet statikus vagy dinamikus. A címkiosztás jellegét az előfizetői csomag határozza meg, a fogalmak értelmezése a **8. sz. mellékletben** található.

Az ügyfél végberendezésének (számítógép) képesnek kell lennie a *DHCP* szabványok szerinti helyes címkezelésre. Ennek hiányában a Szolgáltató nem tekinti hibának az erre az okra visszavezethető hibabejelentéseket.

A Szolgáltató hálózatán minden végponthoz automatikusan kerülnek az IP címek (valamint az egyéb, kapcsolódó műszaki tartalmak) hozzárendelésre, *DHCP* protokoll segítségével. A szolgáltató hálózatán csak különleges esetekben és a Szolgáltatóval való külön megállapodás alapján lehetséges manuális, statikusan beállított címek használata; ezekre nem érvényesek a rendelkezésreállási feltételek, hacsak az előfizetői szerződés másként nem rendelkezik.

Az Előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően egyéb Internet-alkalmazást igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

5.5. Forgalmérés és szolgáltatott sávszélesség

Szolgáltató minden általa kiosztott IP címre vonatkozóan folyamatos forgalmérést végez, a mérés alapegysége a byte (8 bit). A Szolgáltató által mért és kiszámlázott forgalom az adott IP címről induló és az adott IP címre befutó byte-ok együttes összege.

Szolgáltató bármikor jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni, szolgáltatásonként.

Szolgáltató adatforgalomtól függő csomagot és adatforgalomtól független csomagot biztosít Előfizetői részére.

5.5.1. Adatforgalomtól független előfizetések

Az adatforgalomtól független csomagra szerződött Előfizetők – adatforgalomtól függetlenül – minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik.

Amennyiben az adatforgalom meghaladja azt a szerződésben meghatározott mértéket, melyen felüli használat már az osztott erőforrások egyenletes kihasználásának felborításával a szolgáltató hálózatának működését veszélyezteti a szolgáltató jogosult a díjcsomag maximálisan elérhető sebességét a díjcsomag minimálisan garantált mértékére csökkenteni.

5.5.2. Adatforgalomtól függő előfizetések

Az Előfizetők az adatforgalomtól függő csomagon belül szabadon, külön forgalmi díjtétel nélkül dönthetik el, hogy az adott hónapban milyen adatforgalmat kívánnak elhasználni.

Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmat elérő ügyfeleivel szemben a szerződésben foglalt módon jár el. A szolgáltató kiegészítő forgalmi díjat érvényesíthet, illetve az előfizetői csomag sávszélességét megváltoztathatja (csökkentheti) az adatcsomag szerződési feltételei alapján. Minden, az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmi határ elérésekor Szolgáltató ideiglenesen sávszélesség-csökkentést érvényesít, mely állapot az érintett Előfizető újabb (kiegészítő forgalmi díjért nyújtott) az egyedi előfizetői szerződés szerinti adatforgalmi keretének a megrendelésig tart. A kiegészítő forgalmi díj, díjak mindig a következő havi számlában kerülnek feltüntetésre.

5.6. Előfizetői díjcsomagok

A Szolgáltató az Internet-hozzáférési szolgáltatáson belül a továbbított adatok eltérő mennyiségére és a kapcsolódó szolgáltatásokra való tekintettel csomagokat alakít ki, melyek elnevezését, tartalmát és az egyes csomagok díját és korlátait az **1. sz. melléklet** tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is e melléklet, valamint

az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha csomag igénybevételét a Szolgáltatónak a távközlő eszközök tulajdonosaival fennálló szerződésai egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé; ez esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkozhat a szerződéskötéstől.

Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

A csomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő tartalmak összetételének és a szolgáltatások díjának később részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

5.7. Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat (csomagtartalom fölötti mennyiségű email-cím, több előfizetői végpont közötti „VPN” hálózat, tárhely bérlet, fix IP című csomagtartalom fölötti mennyiségű IP cím, domain bejegyzés, -átjegyzés, -karbantartás, -regisztráció, -értesítés SMS-ben), melyek vagy valamely szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan vehetők igénybe.

5.7.1. E-mail postafiók szolgáltatás

Ezen szolgáltatás elektronikus levelezést biztosít; az előfizető elektronikus levélcímére leveleket fogadhat, azokat a szolgáltató webes felületén vagy saját levélkezelő programmal olvashatja a szolgáltató hálózatából vagy más szolgáltatót igénybe véve, valamint saját levélcímét használva a szolgáltató serverein keresztül leveleket adhat fel. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy levelek ne vesszenek el: a befogadott leveleket igyekszik minden esetben kézbesíteni, és az elutasított leveleket pedig – azok nem befogadása útján – visszajuttatni a feladóhoz.

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 Előfizetőt a felfüggesztés előtt legalább 30 nappal ezen tényről értesíti a kérdéses email címen vagy címein. Amennyiben az Előfizető a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztését követő egy hónapos időtartamban nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, a Szolgáltató a használat hat havi megszakítatlan elmulasztását követően jogosult az e-mail postafiók tartalmát törölni és a postafiókot zárolni. A Szolgáltató a hat havi megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok zárolását mindaddig fenntartja, amíg az Előfizető nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató nem felel az Előfizetőnek az e-mail postafiókok felfüggesztéséből, valamint a hat hónapig megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséből okozott károkért.

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

A nem elfogadható levelek köre

Minden a Szolgáltató rendszerén áthaladó elektronikus levelet központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőriz annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megtalálható nem kívánatos kódok (vírusok, kártékony tartalmak) ne kerülhessenek továbbításra; az ilyen

levelek visszautasításra kerülnek. 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 és gyakorlatilag 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.

Hamis és hibás fejléccel rendelkező levelek

A Szolgáltató rendszere műszaki megoldásokkal igyekszik biztosítani azt, hogy a továbbított levelek valós, a szabványoknak megfelelő tartalommal rendelkezzenek, így többek között visszautasítja a hamis feladót, nem létező címzettet, vagy műszakilag hibás fejléccel vagy törzset tartalmazó leveleket.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

A kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során a levél küldője, a levél jellemzői és a múltbéli nem kívánatos tartalmak alapján a Szolgáltató súlyozza a leveleket aszerint, hogy az mennyire valószínűsíthetően tartalmaz nem kívánatos kereskedelmi vagy egyéb tartalmakat, és automatizált feltételek alapján a bizonyos határt meghaladó súlyozású levelek visszautasításra kerülnek. A határt el nem érő, de jelentős súlyozást elérő levelek a fejlécükben kerülnek megjelölésre, azok kézbesítése mellett.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik.

5.7.2. Webtárhely

A webtárhely szolgáltatás keretében Előfizető *http* és/vagy *https* protokoll segítségével elérhető statikus weblapokat publikálhat, melyek az Interneten elérhetővé válnak.

A webtárhelyen elhelyezett tartalomért – ide értve a tárhelyre feltöltött tartalommal okozott jogsérelemért vagy azzal összefüggésben felmerült vagyoni és nem vagyoni kárért – az Előfizető felel.

Az Előfizető a webtárhely szolgáltatás igénybevételével kötelezettséget vállal annak biztosítására, hogy a tárhelyen elhelyezett tartalom nem sérti harmadik személyek személyiségi jogait, személyes adatait, szellemi alkotásokhoz fűződő jogait és egyéb módon sem ütközik jogszabályba.

Ha a Szolgáltató a jogaiban sérelmet szenvedett személy értesítése vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozata alapján a tárhelyen elhelyezett tartalommal kapcsolatos jogellenes magatartásról szerez tudomást, a Szolgáltató a kifogásolt tartalmat haladéktalanul eltávolítja a tárhelyről. A Szolgáltató a kifogásolt tartalom eltávolításakor az értesítésben kifogásolt vagy a bíróság/hatóság határozatában foglalt magatartás jogellenességét nem vizsgálja.

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

A Szolgáltató nem felel az olyan károkért, amelyek az Előfizetőt a jogosult értesítésében kifogásolt vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozatában foglalt tartalomnak az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelő eltávolítása miatt érik.

6. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

6.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivételekkel.

6.2. Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a) a jelen Általános Szerződési Feltételekből, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza,
- b) az egyedi előfizetői szerződésből, amely az Előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott Előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

6.3. Igénybejelentési eljárás

6.3.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban vagy írásban (**2. sz. melléklet**) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,
- írásban a Szolgáltató internetes oldalán levő elektronikus adatlap kitöltésével.

6.3.2. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik és a 6.3.4 pont szerinti adatok rendelkezésre állnak, úgy a 6.3. pont szerinti igénybejelentési eljárás mellőzhető.

6.3.3. Az igénybejelentés szempontjából Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

6.3.4. Az igénybejelentés minimális tartalmi elemei a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői minőségre tett nyilatkozata,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve*, születési helye, ideje; azonosító okmány típusa*, száma*; 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 tulajdonjogáról jogszerű használati jogáról,

- d) ha az igénylő nem a c) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- e) az előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozat,
- f) a csatlakoztatni kívánt számítógépek darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont,
- g) igényelt csomag,
- h) az igénylő hozzájárulása a 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához,
- i) az igénybejelentés helye és időpontja, írásbeli igénybejelentés esetén az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása,
- j) kapcsolattartásra alkalmas telefonszám és e-mail cím*.

A *-gal megjelölt adatok megadása nem kötelező, mivel azok nem képezik részét az írásban létrejött Előfizetői Szerződések Eht. 129.§ (6) bekezdése szerinti kötelező tartalmi elemeknek.

6.3.5. Az igénylő az Igénylőlapon köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlan ki a tulajdonosa. Amennyiben az igénylő az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles az Igénylőlaphoz az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az igénylő saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez.

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 közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

6.3.6. A Szolgáltató az igénybejelentés adatait – az igénylő kérése esetén – köteles az igénylő rendelkezésére bocsátani.

6.3.7. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján) felhívja az igénylőt.

6.3.8. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

6.3.9. Az igénylő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

6.3.10. A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és üzemelő hálózathoz való csatlakozási igény esetén legfeljebb 15, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről, a műszaki feltételek 6.5.1. pont szerinti megállapítását követően.

6.3.11. Amennyiben a Szolgáltató a 6.3.9. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 30 napon belül, vagy az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb 180 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 7.2. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről. Az ajánlatnak javaslatot kell tartalmaznia a szerelés időpontjára.

6.3.12. Az Igénylő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően köteles írásban válaszolni, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a bekapcsolási díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Igénylő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törlésre kerül.

6.3.13. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az igénylő a bekapcsolási díjat, vagy a szerelési díjat nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza, továbbá ha az Igénylő által megjelölt előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatási területén kívüli, vagy ha a megjelölt helyen az előfizetői hozzáférési pont nem építhető ki.

6.3.14. Amennyiben az igénylő a Szolgáltató által megadott szerelési időpontot nem fogadja el, az Igénylőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni.

6.3.15. Amennyiben a Szolgáltató az igényt előre láthatólag az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, vagy az Igénylő által igényléskor megjelölt későbbi időpontban nem tudja kielégíteni, az igény elutasításáról az Igénylőt ezen, 30 napos határidőn belül postára adott iratban írásban, megfelelő indoklással köteles értesíteni és egyúttal tájékoztatni arról, hogy az igény kielégítésére várhatóan mely más időpontban kerülhet sor.

6.3.16.1. Az Előfizető jogosult megjelölni azt a harmadik személyt, aki a Szolgáltatás díjainak megfizetését helyette vállalja („Költségviselő”). Ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői Szerződésben meghatározott Költségviselő nevére és címére állítja ki. A Költségviselő személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a Költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.

6.3.16.2. Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a Költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet.

6.3.16.3. A Költségviselő az Előfizetői Szolgáltatások lemondására vagy az előfizetői szerződés felmondására nem jogosult.

6.3.16.4. A Költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a Költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez főzött jogkövetkezmények alól.

6.3.16.5. Amennyiben a Költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető a díjak kiegyenlítéséért készfizető kezesként felel.

6.3.16.6. A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a Költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

6.3.16.7. A díjak megfizetésének kötelezettségét a Költségviselő készfizető kezesként magára vállalhatja.

6.4. Szerződés kötési eljárás

6.4.1. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot minden esetben írásban kell megtenni. Ajánlattételnek minősül

- a Szolgáltató részéről az a névre és/vagy címre szóló értesítés, amelyet a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről ad ki, továbbá
- a szolgáltatást igénylő Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés formanyomtatvány kitöltése és aláírása és a Szolgáltató részére történő megküldése vagy átadása, valamint a Szolgáltató internetes honlapján tett Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlata.

6.4.2. A Szolgáltató ajánlattétele esetén az ajánlat elfogadásának minősül az Előfizető részéről a Szolgáltató által biztosított Egyedi előfizetői szerződés nyomtatvány kitöltése és aláírása és a Szolgáltató részére történő megküldése vagy átadása.

6.4.3. Az előfizetői szerződés – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – akkor érvényes, ha azt írásban kötötték és a két példányban kitöltött szerződést az Előfizető részéről

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott képviselője
- nem természetes személy Előfizető esetén a képviseletre jogosult személy(ek), a Szolgáltató részéről
- az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződés kötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy képviselője, vagy
- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá.

6.4.5. A Szolgáltató a szerződés kötéskor az egyedi előfizetői szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető részére nyomtatott formában átadja az **1. sz. mellékletben** megjelölt díj ellenében. Egyéb módon történő szerződés kötés esetén a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségéről, és térítésmentesen bocsátja azt az előfizető rendelkezésére.

6.4.6. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

Az Előfizető – az ÁSZF **1. sz. mellékletében** rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – bármely szolgáltatáscsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. A Szolgáltató a szolgáltatáscsomagban levő tartalmat az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú

szervődésmódosítás szabályai szerint, vagy új szolgáltatáscsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján.

6.4.7. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

6.4.8. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja különösen, ha

- a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből (különösen kábeltelevíziós szolgáltatásból) eredő 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.

6.4.9. Ha az Előfizető a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a megkötött szerződéstől eláll, úgy a Szolgáltató nem köteles az Előfizető részére a 6.3.12. pont szerinti díjat visszafizetni, továbbá az Előfizető köteles a Szolgáltató részére az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésével kapcsolatos és **1. sz. melléklet** szerinti kiszállási díjat is megfizetni.

6.4.10. Ha az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem kerül kiépítésre, úgy a Szolgáltató tartozik a befizetett 6.3.12. pont szerinti díjnak a Ptk. szerinti késedelmi kamattal növelt összegét az Igénylőnek visszafizetni.

6.5. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai

6.5.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített csillagpontosított, visszirányú kábeltelevízió hálózat, és Előfizetői szerződést már előzőleg a Szolgáltató által kiépített, vagy a más által kiépített és Szolgáltató által – szükség esetén ellenőrző mérés alapján – megfelelőnek minősített előfizetői hozzáférési végponton történő szolgáltatás igénybevételre lehet kötni. A szolgáltatás igénybevételének jogi feltétele az írásban megkötött előfizetői szerződés. A Szolgáltató használatában, azonban más tulajdonában levő és fentieknek megfelelő kábeltelevíziós hálózaton csak akkor kerülhet sor a Szolgáltató általi Internet-hozzáférési szolgáltatásra irányuló szerződéskötésre és szolgáltatás nyújtására, ha a Szolgáltató és a kábeltelevíziós rendszer tulajdonosa egymással összekapcsolódási megállapodást kötött.

A szolgáltatás igénybevételéhez – a Szolgáltató által a szolgáltatás időtartama alatt biztosított kábelmodemen kívül – szükséges a 17. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés (legalább 486-os számítógép), egy hálózati kártya, szoftverek és amelyek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés (számítógép), hálózati kártya, szoftverek szolgáltatására. A szolgáltatás nyújtásának feltétele – esettől függően – a kábelmodem, acces point, vagy a router áramellátásának Előfizető általi biztosítása saját költségére.

A szolgáltató az előfizetői végberendezés és az azon tárolt adatok megóvása és biztonsága érdekében a szolgáltatás rendeltetésszerű használhatóságát nem befolyásoló módon portszűrést alkalmazhat és egyes portok – így különösen a 139-es port – forgalmát letilthatja.

6.5.2. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs.

6.5.3. A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF-ben tételesen felsorolt földrajzi területen veheti igénybe.

6.5.4. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

6.5.5. Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen **ÁSZF 6. számú mellékletét** képezik.

6.6. Szerződéskötés szóban. A távollevők között kötött szerződések speciális szabályai

6.6.1. A Szolgáltató szóban, telefonon keresztül köthet egyedi előfizetői szerződést. A telefon használata útján létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet, valamint a jelen ÁSZF szabályai vonatkoznak.

6.6.2. Az előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdésekor részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja Egyedi Előfizetői szerződésmegkötése), és a megkötendő Egyedi Előfizetői szerződés lényeges elemeiről, különös tekintettel

- a) az általa képviselt Szolgáltató nevére, főbb adataira,
- b) a szolgáltatás lényeges tulajdonságaira, igénybe vételének módjára, feltételeire, minőségére,
- c) a díjakra,
- d) arra a tényre, hogy amennyiben a szerződést nem köti meg a beszélgetés során, a Szolgáltatónak ajánlati kötöttsége a jövőre nézve nem áll fenn,
- e) a szerződés időtartamára,
- f) az esetleges hőségnyilatkozat fennállására, lényegére, tartalmára, időtartamára, következményeire, joghatásaira,
- g) a szerződésben foglalt alapvető jogokra és kötelezettségekre, különös tekintettel az Előfizetőt megillető elállási jogra,
- h) a szerződésmódosításának lehetőségére, feltételeire, következményeire,
- i) a szerződés megszűnésére, megszüntetésére, különös tekintettel a felmondásának módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- j) az ÁSZF (honlap) elérhetőségére vonatkozóan.

6.6.3. Az Egyedi Előfizetői szerződés az Előfizetőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett igenlő kinyilatkoztatása nyomán jön létre, a telefonbeszélgetés napján.

6.6.4. Az Egyedi Előfizetői szerződésmegkötésének dátuma a telefonbeszélgetés napja.

6.6.5. A Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készíthet, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja

az Előfizető hozzájárulása, mely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető

- a) az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és
- b) a telefonkapcsolatot fenntartja.

6.6.6. A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az Előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a jelen **ÁSZF 5. sz. mellékletét** képező Adatkezelés és Adatvédelmi Szabályzat határozza meg. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

6.6.7. Az Előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett nyilatkozattal elállhat a szerződéstől. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető a nyilatkozatát a határid lejárta előtt postára adja. Az Előfizető az elállási jogot nem gyakorolhatja, ha a 8 munkanapos elállási határid lejárta előtt a Szolgáltató a teljesítést az Előfizető beleegyezésével megkezdte.

6.6.8. Amennyiben a Szolgáltató a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, úgy az Előfizető az elállási jogát a szerződéskötéstől számított 3 hónapon belül gyakorolhatja.

6.7. Az üzleten kívül írásban kötött Előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai

6.7.1. Az üzleten kívül kötendő Egyedi Előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot a Szolgáltató képviselője (megbízottja) a Szolgáltató által előzetesen aláírt Egyedi Előfizetői szerződés bemutatása útján teszi.

6.7.2. Abban az esetben, ha az Előfizetői szerződésmegkötésének jelen Fejezetben foglalt feltételei fennállnak, a szerződés az Előfizető által történő aláírása napján jön létre.

6.7.3. A Szolgáltató nevében eljáró ügynök az Egyedi Előfizetői szerződésmegkötésével egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet szerinti jogairól. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről az **ÁSZF 10. sz. mellékletében** meghatározott külön nyilatkozat aláíratásával hívja fel a figyelmet.

6.8. Szerződéskötés ráutaló magatartással

6.8.1. Ráutaló magatartással történ szerződéskötésnek minősül, ha az Előfizető oly módon fogadja el a Szolgáltató szolgáltatás nyújtásában megnyilvánuló szerződéses ajánlatát, hogy az igénybe vett Előfizetői szolgáltatás díját, vagy az annak igénybeviteléhez szükséges eszközök, illetőleg kiegészítő szolgáltatások díját megfizeti.

6.9. Szerződéskötés Interneten keresztül

6.9.1. Az Igénylő a Szolgáltatás igénybevitelére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató interneten közzétett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg.

6.9.2. A Szolgáltató az ajánlat elfogadásáról az Igénylő felé elektronikus úton visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az Igénylő ajánlatának elküldésétől számított 72 (hetvenkettő) órán belül nem érkezik meg az Igénylőhöz, az Igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek közötti visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

6.9.3. Előfizető online ajánlatának elutasítását Szolgáltató az Előfizető által megadott elérhetőségeken (telefonon, faxon, levélben vagy e-mailben) közli Előfizetővel, illetve ugyanígy jogosult Szolgáltató az adatok kiegészítését vagy pontosítását kérni.

6.9.4. Szolgáltató a megkötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket elektronikus módon nyilvántartja, azokról kérésre Előfizetőnek e-mailben díjmentesen évente egyszer másolatot küld, illetve lehetőséget biztosít azok személyes megtekintésére az ügyfélszolgálaton.

6.9.5. Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben az ajánlati kötöttség ideje alatt a szerződéskötési szándékától visszalép, akkor köteles a Szolgáltató ebből fakadó igazolt költségeit – így különösen a társszolgáltatóknak fizetendő díjakat – teljes körűen megtéríteni.

7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)

7.1 Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül (célérték) - a hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

A felek eltérő megállapodása esetén a hozzáférési pont létesítésére az Igénylő által kért későbbi, de legfeljebb az igénybejelentéstől számított 90 napon belüli időpontban kerül sor.

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188. § 23. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért az **1. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, amennyiben az Igénylő/Előfizető a 6.3.4. pontban, valamint a 9.1. pontban *-gal megjelölt adatokat nem, vagy hamisan adja meg, és Igénylő/Előfizető a szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a szerelés feltételeit nem biztosítja.

Szolgáltató az Igénylőt/előfizetőt ajánlott levélben értesíti a szerelés időpontjáról, melyre Igénylő/előfizető 3 napon belül ajánlott levélben választ küldd.

7.2. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (bekapcsolási díj) az **1. sz. melléklet** tartalmazza. Az e melléklet szerinti díjak a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén

érvényes díjak, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkoznak, amely

- a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 10 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) a kábelmodem, acces point vagy router áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított.

7.3. A bekapcsolási díj egy darab hozzáférési pont létesítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában van vezetve. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő bekapcsolási díj számítható fel az **1. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az Előfizető hozzáférési pontja a kábeltelevíziós csatlakozási ponttól több, mint 10 méter távolságra van.
- b) Az Előfizető több hozzáférési pont létesítését kéri.
- c) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- d) Az Előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- e) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

7.4. A 7.3. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.

7.5. A 7.2. és 7.3. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az igénylő több végberendezést kíván csatlakoztatni, a további létesítéseket a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az igénylő a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

7.6. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az igénylők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg módosítani, amely az igénylők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

7.7. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az Internet-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai

és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

7.8. A kivitelezés során az igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett figyelembe kell venni, amennyiben az a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható.

7.9. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 230 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az igénylő feladata. A feleket együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

7.10. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

7.11. A kiépített teljes csatlakozás valamennyi, a Szolgáltató által beépített szerelvényvel vagy biztosított eszközzel (modem, access pointtal, router, stb.) együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek, valamint a modem megőrzéséért és épségének biztosításáért.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

7.12. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.

7.13. Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett behangolási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

7.14. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az igénybejelentéstől számított 30 napon túli előfizetői hozzáférési pontot létesítés vagy jelszolgáltatás megkezdés, ha

a) a felek 30 napnál későbbi időpontban állapodtak meg, vagy

b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy

c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg.

8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

8.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **7. sz. mellékletben** meghatározott szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton az esetek legalább **90 %**-ában (célérték).

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A Szolgáltató által biztosított kábelmodem esetén a szolgáltatás átadási pont a kábelmodem, acces point Internet kimeneti pontján értendő.

Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy < 10% (egyenlő vagy kisebb, mint tíz százalék).

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

- a) tervszerű karbantartás időtartama,
- b) a vis major miatti szünetelés időtartama,
- c) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárás viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- d) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- e) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- f) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

8.3. Ha a Szolgáltató a 8.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti kötbérre vagy előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

8.4. A minőségi célértékek értelmezését a **7. sz. melléklet** tartalmazza.

8.5. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az **1. sz. mellékletben** jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a **7. sz. mellékletben**. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

8.6. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

8.7. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a

hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

9.1. Az egyéni előfizetői szerződéskötés céljára a **3. sz. melléklet** szerinti Egyedi előfizetői szerződés nyomtatvány kerül használatra, melynek kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye, értesítési/elérési címe és telefonszáma, előfizetői kategóriája,
- b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve*, születési helye, ideje, azonosító okmány típusa*, száma*; nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma*, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma*,
- c) annak az előfizetői hozzáférési pontnak a helye, ahol az Előfizető a szolgáltatást igénybe kívánja venni, az ahhoz csatlakozó berendezések jellege és darabszáma, az előfizetői végberendezés felszerelésének helye,
- d) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, vagy ha az igénylő nem a c) pontban megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- e) az előfizetni kívánt szolgáltatás(ok) megjelölése,
- f) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje,
- g) a szerződés időtartama,
- h) a szolgáltatásra irányuló díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjfizetés módja, határideje, természetes személy esetén banki utalással történő fizetésnél a pénzforgalmi számla száma*, csoportos banki díjbeszedés esetén a folyószámla szám*a, beszedési megbízásnál a pénzforgalmi számla száma,
- i) az előfizető hozzájárulása a 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.,
- j) az ÁSZF-től való eltérések, egyéb feltételek és megállapodások,
- k) az előfizetési szerződéskötés helye és időpontja, az előfizető vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása,
- l) kapcsolattartásra alkalmas telefonszám és e-mail cím*

A *-gal megjelölt adatok megadása nem kötelező, mivel azok nem képezik részét az írásban létrejött Előfizetői Szerződések Eht. 129.§ (6) bekezdése szerinti kötelező tartalmi elemeknek.

9.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósi bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbírósi által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a

- Cégbíróság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt e-mail címre),
- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
 - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
- az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,
 - a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében:
- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
 - azonosító okmány,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d) Természetes személy esetében:
- azonosító okmány,
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
- e) Minden személy esetén ingatlanra vonatkozóan:
- Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanak jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlant és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybeviteléhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlant és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:
- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károkozó hatásoktól védi,
 - a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,
 - amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

9.3. A Szolgáltató a fizetési mód választását csak akkor fogadhatja el, ha csoportos banki díjbeszedés esetén mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízásnál a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok és felhasználás céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen adatok szolgáltatását megtagadhatja.

9.4. Az előfizetői szerződéses jogviszony a jelen ÁSZF 6. pontja szerinti előfizetői szerződéskötési folyamatot követően akkor jön létre érvényesen, amikor az egyedi előfizetői szerződés mindkét fél által aláírva visszaérkezik a Szolgáltató székhelyére/ügyfélszolgálatára vagy azt mindkét fél általi aláírását követően a Szolgáltató képviselője átveszi az Előfizetőtől és az előfizetői szerződés hatályosságára a szerződésben foglaltak az irányadók.

9.5. Amennyiben a szerződéskötésre – nem az Előfizető kifejezett kívánságára – a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt a szerződéskötési ajánlat akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. Az Előfizető a lakásán 19 és 9 óra között szerződéskötés céljából nem kereshető fel. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kötött szerződés esetén az Előfizető – a szerződéskötés napjától, vagy ha ez későbbi, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított – 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, mely elállási jogról a Szolgáltató a szerződés megkötésekor írásban köteles az Előfizetőt tájékoztatni a Szolgáltató nevének és azon címének megjelölésével, akivel szemben az Előfizető az elállási jogát gyakorolhatja és amely keltezéssel ellátott tájékoztató tartalmazza a megkötött szerződés azonosítását lehetővé tevő adatokat. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a belépési díj vagy a 6.3.13. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a csatlakozást megvalósította, míg a csatlakozás megvalósítása hiányában a belépési vagy a 6.3.13. pont szerinti díjat kamatmentesen köteles visszafizetni. Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállás esetén az Előfizető köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni az Előfizető saját költségére, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés.

A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén, azonban a Szolgáltatót megilleti a szolgáltatás már igénybevett részére eső arányos díj.

Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a szolgáltatást már teljes egészében igénybe vette.

Amennyiben az Előfizetővel való szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kifejezetten az Előfizető kívánságára kerül sor, úgy az nem minősül az Előfizetővel – az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló jogszabály szerinti – ügyfélszolgálaton kívül kötött szerződésnek és arra a szerződésre, valamint szerződéskötési eljárásra a jelen pont rendelkezései nem alkalmazhatók.

9.6. Az Előfizetők a szolgáltatásokat határozatlan vagy határozott idejű szerződés megkötésével vehetik igénybe.

9.7. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett szolgáltatáscsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkor hatályos ÁSZF szerint módosulhat.

A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

9.8. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.7. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

Amennyiben a határozatlan időre kötött előfizetői szerződés időtartama alatt Előfizető adott időszakra, és/vagy adott feltételek mellett kedvezményt vesz igénybe, akkor az időtartam letelte, vagy a feltételek megszűnése esetén Előfizető köteles a mindenkor hatályos ÁSZF-nek megfelelő díjat fizetni Szolgáltató részére.

9.9. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkor ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún. "hűségnyilatkozat") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezményt biztosít.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 13.5., 13.6. pont esetei) miatt mondja fel, vagy
- c) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
- d) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy
- e) amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni előfizetőről nem egyéni (üzleti/ intézményi) előfizetőre kéri átírni.

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztekor az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a vállalt hűségnyilatkozatában meghatározott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig, vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles.

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

Amennyiben az Előfizető által a hűségnyilatkozatban vállalt határozott időtartam eltelik, és az Előfizető a hűségnyilatkozata lejáratá előtt legalább 15 (tizenöt) nappal korábban a Szolgáltatóhoz beérkezően nem jelzi a Szolgáltató felé, hogy a szerződés folytatását nem kívánja és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, abban az esetben az előfizetői jogviszony a feltételes kedvezmény alapját képező határozatlan idejű előfizetői szerződés rendelkezései szerint folytatódik tovább.

10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató

egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

10./A. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

10.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – írásban, az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel.

10.2. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

10.2.1. az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul (átírás)

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy ítélettel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tartja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont átírása és áthelyezése kölcsönösen kizárják egymást.

10.2.2. az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – rendezte, illetve rendezi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, mely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő két éven belül nem kerül sor, az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag bekapcsolási díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

Az áthelyezési díj előre fizetendő, és abban az esetben is meg kell fizetni, ha az áthelyezés műszaki okokból nem valósítható meg. Az áthelyezési díj magába foglalja az áthelyezés kapcsán a régi szolgáltatás címen történő leszerelést (kikötést), az új vételi helyen a beköthetőség megvizsgálását, és az új helyen történő felkapcsolást.

Az áthelyezés során az Előfizető kérésének megfelelően a bekapcsolás történhet az előző szolgáltatás helyen történő lekapcsolással egyidejűleg, azt megelőzően (átfedéssel), vagy időben késve is (szüneteléssel). A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy az áthelyezés ilyen jellegű „időzítése” az Előfizető kérésének megfelelően történjen, de amennyiben erre nincs mód, úgy Előfizető köteles tűrni, hogy az áthelyezést a kérés benyújtásától számított 30 napon belül bármikor elvégezheti a Szolgáltató.

10.2.3. az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(oka)t

Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen havonta egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

a) csomag más szolgáltatási tartalmú csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától,

b) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

10.3. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

10.3.1. az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik
Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

10.3.2. az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát
Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

10.3.3. az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

10.4. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés módosításáért az **1. sz. mellékletben** meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben. Ez alól kivételt képez, ha a szolgáltató egyoldalúan szolgáltatáscsomagot módosít és/vagy díjat emel. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó módosítása esetén nem köteles a Szolgáltató részére díjat fizetni.

10./B. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra

10.5. Az ÁSZF módosítása

10.5.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató

a) a távközlési hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és Internet-hozzáférési szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit vagy a minőségi célértékeket kívánja változtatni,

- b) az általa szolgáltatott csomagokban levő tartalmat kívánja változtatni az Előfizetői igényeket felmérő piackutatás, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján,
- c) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- e) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen idegen tulajdonú hálózatra vonatkozó rendelkezés megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

10.5.2. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett csomag tartalma és jellege alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközzölt) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

- a) a szolgáltatáshoz szükséges hálózat díjai, üzemeltetési, működési költségek,
- b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- c) csomagválaszték módosítása,
- d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

10./C. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja

10.5.3. Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, kivéve

- a) a 10.5.1. d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
- b) a 10.5.1. e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

10./D. Az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása eseteiben megillető jogok

10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott

kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik. Az Előfizető általi nyilatkozattétel elmulasztása ugyanakkor nem minősül az Előfizető által igénybevett szolgáltatáshoz kapcsolódó új vagy kiegészítő szolgáltatás megrendelésének, melyhez minden esetben írásbeli szerződésmódosítás szükséges.

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak.

A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a 4.5. pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

A jelen pont vonatkozásában az Előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja a 4.5. pont szerinti értesítési módonként az alábbi időpontban kezdődik:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítés (értesítés postai vagy elektronikus levélben) esetén a kézbesítés napját követő napon,
- b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján történő értesítés esetén a második közzétételt követő napon.

11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

11.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

11.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a távközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti a 4.4 pont szerinti módon és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg és amelyről a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az ÁSZF-ben megadott időpontban történő, rendszeres karbantartáson kívüli egyéb ok miatt legalább 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. A díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. Havi 48 órát meghaladó és Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelés esetén (ide nem értve a rendszeres karbantartást) a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

11.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti az **1. sz. mellékletben** meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy a szerződés felmondásáig vagy a határozott idejű szerződés megszűnéséig tart.

A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti. A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére az **1. sz. mellékletben** meghatározott csökkentett előfizetési díj és a visszakapcsolásért fizetendő díj, valamint kiszállási díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az ezen ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

A szolgáltatást egy naptári évben az egyéni Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább 1 hónapra, az üzleti Előfizető legfeljebb egy alkalommal legalább három hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. A szüneteltetés leghosszabb időtartama 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

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

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés

összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

11.5. A 11.1. d) pont szerinti szünetelésre a 11.4. pont szabályai irányadók.

11.6. Amennyiben az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve jelen **ÁSZF 6. sz. mellékletében** említett Hálózathasználati Irányelvek elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozhatja – amennyiben Előfizető a felszólításban megadott határidőig nem szünteti meg jogsértő állapotot.

Amennyiben a szerződésszegés módja indokoltá teszi a Szolgáltatónak joga van a szolgáltatást az előfizető utólagos értesítése mellett azonnal korlátozni, különös módon, de nem kizárólag azon esetekben, ha a szerződésszegés veszélyezteti a Szolgáltató hálózatát, ügyfeleinek biztonságát, kártékony programokat terjeszt, betörést kísérel meg internetes végpontokra, vagy egyéb olyan esetekben, amikor a korlátozás további károkozást akadályoz meg.

11.7. A Szolgáltató a szolgáltatás **ÁSZF 11.1.b)** pontja szerinti szüneteltetésével összefüggésben az **1. sz. melléklet** szerinti díjakat (csökkentett előfizetési díj, kikapcsolási díj, visszakapcsolási díj, kiszállási díj) jogosult felszámítani.

12. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

12.1. A korlátozás esetei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (12.1.1.),

b) a támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

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

A korlátozás tényéről az Előfizető írásos (e-mail vagy postai) értesítést kap.

A Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért az 1. sz. mellékletben feltüntetett visszakapcsolási díjat és kiszállási díjat számol fel. Ezen díj megfizetés nem feltétele a korlátozás megszüntetésének.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő okból korlátozza, az Előfizető a korlátozás idejére teljes díjfizetésre köteles.

12.1.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás

12.1.1.1. Hálózathasználati Irányelvek megszegése

Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF **6. sz. mellékletét** képező Hálózathasználati Irányelvek 3.7, 3.8, 3.10, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, pontjainak bármelyikét, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozhatja, amely korlátozás a jelen pont értelmében a zavart okozó tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész (web tárhely, e-mail, stb) szolgáltatás használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt maximális adatátviteli sebesség a garantált minimális sebességre lassítását és/vagy az előfizető adatkapcsolatának teljes felfüggesztését jelenti (szükség esetén, a további károkozás megelőzése céljából).

Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak **6. sz. mellékletét** képező Hálózathasználati Irányelvekben a fentiekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozhatja az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

12.1.1.2. Jogtalan hozzáférés

A jelen ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet-használatnak (a szolgáltató rendszerének működését megzavaró tevékenységnek) minősül az is, ha az Előfizető a nem a Szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján a részére biztosított kábelmodem felhasználásával vagy más Előfizető felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kísérli meg a szolgáltatás igénybevételét (pl: modem elregisztrálás).

12.1.1.3. Tiltott internet-használat

Ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a szolgáltató jogosult a szolgáltatási végpont korlátozására.

12.1.1.4. Extrém használat

A Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele 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. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a 200 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja („extrém használat”).

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az előfizetők túlterhelik. Extrém használat valósul meg, ha bármely hónap első és utolsó naptári napja között mért adatforgalom a 200 Gigabyte adatmennyiséget meghaladja.

Amennyiben az Előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződéshez magatartástól való tartózkodásra.

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom maximális sebességét jogosult csökkenteni. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételten meghaladja a 200 Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést a 13.5.a) pont rendelkezéseinek megfelelően felmondhatja.

A maximális sebesség csökkentése a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet hozzáférési csomaghoz rendelt maximális adatátviteli sebesség a csomaghoz tartozó minimálisan garantált adatátviteli sebességre csökkentését, azaz a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti. A szolgáltatás sebességének csökkentése időtartama alatt az Előfizető az egyedi Előfizetői szerződésében meghatározott havidíjat köteles fizetni, valamint a csökkentés kezdetekor az ehhez kapcsolódó díjat, mely díjról a Szolgáltató az Előfizetőt a csökkentésről szóló értesítésben tájékoztatja.

12.1.1.5. Hálózat túlterhelés és a működés nagy mértékű megzavarása

Amennyiben az Előfizető a hálózatot vagy a Szolgáltató eszközét extrém nagy mennyiségű, vagy a műszaki forgalomstatisztikai jellegtől nagy mértékben eltérő jellegű és zavart keltő hatású forgalom generálásával a Szolgáltató hálózatának működését veszélyezteti, a Szolgáltató utólagos értesítés mellett a tevékenységben érintett valamennyi szolgáltatást felfüggesztheti a további károkozás megelőzése céljából.

Ilyen jellegű forgalomnak számít többek között, de nem kizárólagosan a DHCP server külön engedély nélküli üzemeltetése illetve a hamis adattartalmú internet csomagok (ARP, ICMP, ...) hálózatba juttatása.

12.1.1.6. Tömeges levélküldés

Amennyiben az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva nagy mennyiségű levelet küld, mellyel a Szolgáltató hálózatát túlterheli, a Szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja. Tömeges levélküldésnek nyilvánul

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

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

12.1.1.7. Egyéb nem kívánatos elektronikus levelek küldése

Ilyennek minősül az, ha az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely kártékony programot vagy egyéb, visszaélésre alkalmas tartalmat hordoz. Ilyennek minősül továbbá minden olyan elektronikus levél, mely valószínűleg tünteti fel a levél fejlécében szereplő információk egy részét, különös tekintettel a feladó email címére.

12.2. Közreműködő szolgáltató megkeresése

Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 12.1.a-b) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

12.3. Értesítés korlátozásról

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban (e-mailben vagy postai úton) értesíti a korlátozás okának megjelölésével.

12.4. Kapcsolódó szolgáltatások a korlátozás alatt

Az ÁSZF 12.1.a-b) pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása - a korlátozás első három hónapjában - csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását - így más szolgáltatások (így különösen kábeltelevíziós szolgáltatás) igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul ne akadályozza vagy veszélyeztesse.

12.5. Trendszerű szerződésszegés megelőzése

A Szolgáltató ideiglenesen vagy állandó jelleggel korlátozhatja az előfizetői végpontról elérhető csatlakozások szűk körét annak érdekében, hogy ezzel megelőzze az előfizető akaratlan vagy szándékos szerződésszegését olyan esetekben, amikor ezt a hálózat üzemeltetése során tapasztalt szerződésszegő magatartások trendje szükségessé teszi, különösen széleskörűen előforduló, a Hálózathasználati Irányelvekbe ütköző tevékenységek esetén (pl. vírustámadások, kéretlen levelek küldése). A korlátozás nem számít hibás teljesítésnek. A Szolgáltató műszaki lehetőségei szerint biztosítja az ilyen módon elérhetetlen szolgáltatások alternatív elérését vagy ahhoz hasonló szolgáltatások elérését, vagy műszaki lehetőségektől függően egyedi előfizetői kérésre lehetővé teszi az eredeti szolgáltatások használatát.

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

13.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

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

i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése (16.2. pont) miatti felmondás esetén.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **I. sz. mellékletben** megjelölt kiszállási díj megfizetésének kötelezettsége alól.

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű szerződést jogellenesen megszünteti, úgy a határozott időből még hátralévő időtartamra eső díj 80%-át köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

13.2. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

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

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **I. sz. mellékletben** megjelölt kiszállási díj megfizetésének kötelezettsége alól.

13.3. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó irat a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ezirányú szerződésmódosítási ajánlatát.

13.4. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

13.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

e) az Előfizető az **ÁSZF 6. sz. mellékletét** képező Hálózathasználati Irányelvekbe ütközően jár el.

13.6. 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, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha

b) 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,

c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

13.7. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a 13.5.a)-d) vagy 13.6. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

13.8. Szerzői jogok megsértése

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató valamely Előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;

b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;

c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselő ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató – a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett – köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az eljárás kifogásolása az Előfizető részéről

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben.

A kifogásnak tartalmaznia kell:

- a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevő azonosító adatokat;
- b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

A kifogás átvételekor a Szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett Előfizető a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, tehát az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy a tiltott magatartás megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

13.9. A Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról minden esetben tértivevényes, postai úton kézbesített levélben köteles értesíteni. Kézbesítettnek kell tekinteni a felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

13.10. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

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

13.11. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 12. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

13.12. A Szolgáltató általi 13.5., 13.6. és 13.7. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 12. pontja szerint korlátozhatja.

13.13. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

13.14. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 5 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett

hírközlési berendezést (különösen modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor a berendezés Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt az **1. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

14. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

14.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ÁSZF 2.1. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 2.2. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy

- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen, vagy telefonon,

- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélazonosító számát. A szolgáltató a telefonhálózaton elérhető hibabejelentő szolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani.

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

14.2. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a 14.1. pont szerinti bármely módon tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik (hiba teljesítés).

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,

b) a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,

c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,

d) az Előfizető az ÁSZF **7. mellékletében** vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

14.3. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül (célérték) kijavítani.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

14.4. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a 14.3. pont szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

14.5. 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:

- az Előfizető bejelentése alapján 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.

14.6. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton személyesen tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,

b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

14.7. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,

b) a hiba kijavítását megkezdte,

c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére jelen ÁSZF 16.2. pontjában meghatározott díjcsökkentést nyújt.

14.8. Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján a 14.3. pont szerinti határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt

előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni. Ez a szabály különös tekintettel azokra az esetekre is kiterjed, amikor a hiba elhárításához olyan közös helyiségbe kell bejutni, amely a társasház vagy ahhoz hasonló ingatlan esetében nem az Előfizető tulajdonában van, hanem közös használatban van, és az Előfizető jogosult a helyiség közös használatára. Amennyiben az Előfizető nem tesz meg mindent annak érdekében, hogy a Szolgáltató szakembere bejusson a javításhoz szükséges helyiségekbe, úgy an nem tekinthető a Szolgáltató hibás teljesítésének.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg, kivéve, ha a ingatlanra vonatkozó jognyilatkozattételre jogosult Előfizető részére történő szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében kerül sor a korlátozásra, vagy ha az egyedi előfizetői szerződés másként rendelkezik.

14.9. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés 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.

14.10. Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az **1. 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.

14.11. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdí a helyszíni hibaelhárítást az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

14.12. A14.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

- a) 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 (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) 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.

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

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

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

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

14.13. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy –elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás meghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

14.14. A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges.

15. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).

15.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 2.1. pontja tartalmazza.

A szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 30 munkanapon is zárva tart és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat ezen zárvatartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetés útján, valamint internetes oldalán.

15.2. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve 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, bejelentést tehet és panasszal élhet.

15.3. Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni (hibabejelentés), a Szolgáltató az ÁSZF 14. pontja szerint jár el.

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, melyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panason és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra vonatkozik.

15.4. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

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

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

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új

időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az előfizetői panasz elutasításáról szóló indokolt álláspontját a Szolgáltató az Előfizető részére legkésőbb a panasz benyújtását követő 15 napon belül megküldi.

15.5. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. Az összes adat birtokában a Szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a Panaszos Előfizetővel. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 13.6. pontjában foglaltak szerint felmondani.

A díjreklamációra vonatkozó nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- c) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- d) a díjreklamáció tárgyát;
- e) a díjreklamáció dátumát és időpontját;
- f) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- g) a kivizsgálás eredményét;
- h) az előfizető értesítésének dátumát, időpontját és módját.

A Szolgáltató jogosult a 15.4. pont szerinti és a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

15.6. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítani kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat naptári évente legfeljebb két alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Nem egyéni Előfizetők részére vagy egyéni Előfizetőknek az éven belüli harmadik alkalomtól a Szolgáltató az adatok nyomtatott formában történő kiszolgáltatásért oldalanként az **ÁSZF 1. sz. mellékletében** meghatározott adatkezelési és nyomtatási díjat számíthat fel. Ha az előfizetési díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles az egyéni Előfizetőnek nyomtatott formában díjmentesen átadni.

15.7. Az Előfizető kötbérre jogosult, külön erre irányuló igény bejelentése nélkül, ha a Szolgáltató az átírást vagy a hibajavítást az arra az ÁSZF szerint rendelkezésére álló időtartam alatt nem végezte el.

Az átírás késedelmes teljesítése miatti kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 10.2.1. pontja, a szolgáltatás hibás teljesítése és a hibajavítás késedelme miatti kötbérre vonatkozó szabályokat és körülményeket az ÁSZF 14. pontja, megfizetésének módjait a 14.2. pontja tartalmazza.

Az átírás teljesítésére vonatkozó határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét számlán kell jóváírnia.

A Szolgáltató nem köteles a hibajavítás késedelme miatt kötbért fizetni az ÁSZF 14. pontjában (különösen 14.2.a)-e)) megjelölt esetekben.

15.8. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából

a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált fogyasztót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

15.9. Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év.

15.10. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan szolgáltatásengedélyezésből, illetve jogellenes szolgáltatás igénybevételből eredő károkért).

15.11. Egyik Fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, az adott Fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan a háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véltlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

16. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

16.1. A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF 14. pontja, az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását az ÁSZF 15. pontja tartalmazza.

16.2. Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő.

16.3. Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

Amennyiben a szolgáltatás súlyos hibája 30 napon túl is fennáll és a hiba oka igazoltan a Szolgáltató ügykörébe tartozik, az Előfizető jogosult az előfizetői szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegésére hivatkozással felmondani, és amely felmondás esetén az Előfizető mentesül – esettől függően – a 9.9. pont szerinti visszafizetési kötelezettség, illetve a határozott idejű szerződés esetén a határozott idő végéig fizetendő díj megfizetése alól.

16.4. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

17. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

17.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább 486-os számítógép) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

17.2. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

17.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

17.4. A bekötéskor a Szolgáltató az 1. sz. melléklet szerinti installálási díj ellenében elvégzi a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges – Előfizető által rendelkezésre bocsátott vagy ingyenesen hozzáférhető – szoftvernek az Előfizető számítógépére történő telepítését és a számítógép beállításait. A számítógép konfigurálása az Előfizető ügykörébe tartozik. A bekötéskor a Szolgáltató – díjmentesen – megkísérli az előfizetői számítógép konfigurálását, azonban amennyiben ez az előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.

A hálózatra történő csatlakozást követő további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató az **1. sz. melléklet** szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.

17.5. Az Előfizető végberendezés hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **4. sz. melléklet** szerinti illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (**1. sz. melléklet** szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

17.6. 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 a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

17.7 Szolgáltató jogosult a kábelmodem hálózati protokollját tetszőlegesen meghatározni, és azt bármikor módosítani (pl. DOCSIS stb)

18. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás

18.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen **ÁSZF 5. sz. melléklete** szerinti Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

18.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról – az Előfizető kérésére – köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

18.3. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

18.4. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

18.5. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

19. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a

kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok

19.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az **I. sz. mellékletek** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

19.2. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az **I. sz. melléklet** szerinti díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj.

19.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága a naptári havi előfizetés esetén a tárgy hónap 21 napjáig, vagy a számlán feltüntetett fizetési határidőig esedékes.

19.4. Az egyes díjak fogalmát az ÁSZF 19.15. pontja tartalmazza.

A szolgáltató minden szolgáltatási csomaghoz forgalom ellenőrzési lehetőséget biztosít: a www.tolna.net címen a forgalom mérés menüpont alatt.

19.5. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári fél éves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben kedvezményes akció keretében határozott időre veszi igénybe a szolgáltatást, a határozott idő lejártát követően Szolgáltató jogosult jogviszonyát határozatlan idejű előfizetői szerződéssé módosítani.

Akciós kedvezmény lehet:

- a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

19.6. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb tartalmú csomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére nem a Szolgáltató hibája miatt felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai elsősorban az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi előfizetői szerződés felmondása, szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésére jogosító időpontban egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbséget, annak a Ptk. szerinti késedelmi kamatával együttesen.

A Szolgáltató általi és Előfizetőre hátrányos egyoldalú szerződésmódosítás esetén való eljárás szabályait a 10.5.4. pont tartalmazza.

19.7. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a bekapcsolási, a kiegészítő bekapcsolási díj előre, az egyéb egyszeri vagy forgalomtól függő díjak pedig utólag esedékesek.

Az Előfizető az egyéni előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál,
- b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel),
- c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzügyintézeti átutalás,
- d) Előfizető részéről történő pénzügyintézeti átutalás,

e) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszedési megbízás,

f) a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény szerint a munkáltató által a munkavállalónak vagy a magánszemély számára államháztartási forrásból, pályázat útján biztosított, adómentesen nyújtható számítógép-, és internethasználatra fordítható pénzhelyettesítő eszköz (így különösen utalvány vagy egyedi kód) felhasználása.

A c)-e) pontok szerinti fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

19.8. A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell kiegyenlítenie. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 15-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

19.9. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálatán útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

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

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

19.11. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt mértékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, utolsó napja az összeg visszafizetésének napja.

19.12. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

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

19.14. A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, melynek összege az Előfizetőt terhelő havi rendszeres előfizetési díj összegének ötszöröse, és amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

b) pénzbeli óvadék: Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer tizenöt napos fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni. Az óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

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

19.15. Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

19.15.1. Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, valamint bármely személy kérésére az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít.

19.15.2. Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a szolgáltató az Előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

19.15.3. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

19.15.4. Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételenek lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további díj megfizetésére köteles. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

19.15.5. Csökkentett előfizetési díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege.

19.15.6. Elállási díj

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja, köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

19.15.7. Előfizetési díj (Internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetési díja)

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.

Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF **1. sz. melléklete** tartalmazza.

19.15.8. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

19.15.9. Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél költsége és a fizetési felszólítás díja együttesen.

19.15.10. Installálási díj

A bekötéskor a szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében ezen díj ellenében a Szolgáltató az Előfizető számítógépére telepíti az Előfizető által rendelkezésre bocsátott szoftvert, ennek hiányában más, ingyenesen hozzáférhető szoftvert és elvégzi a számítógépen a szükséges beállításokat.

A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.

Az installálási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

19.15.11. Kiegészítő belépési díj

A 7.2. pontban megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

19.15.12. Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató használati díj megfizetését írhatja elő.

19.15.13. Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj fizetési

kötelezettség terheli .A kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj összege berendezésenként eltérő lehet.

19.15.14. Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az Előfizető kihelyezett hírközlési berendezés óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére a berendezés átadásakor.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, mely esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő lehet.

19.15.15. Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetel, kikapcsolási díj fizetendő.

19.15.16. Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

A kiszállási díj fizetésének esetei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- 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.),
- ha a Szolgáltató az Előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére konfigurálja,
- a szolgáltatás Előfizető érdekkörébe tartozó okból, vagy az Előfizető kérésére való korlátozása, szünetelése kezdetén és végén,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor.

19.15.17. Konfigurálási díj

Az Előfizető végberendezésének az igényelt szolgáltatás igénybevehetőségéhez szükséges konfigurálás miatt fizetendő díj, amely – a kiépítést követő első konfigurálás vagy annak megkísérlése – kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

19.15.18. Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor, korlátozási díj fizetendő.

19.15.19. Szolgáltatás-csomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

19.15.20. Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő. Az Előfizető egyszeri visszakapcsolási díj fizetésére köteles amennyiben a szolgáltatás szüneteltetését kérte, kétszeres mértékű visszakapcsolási díj fizetendő abban az esetben, ha a szüneteltetésre vagy a korlátozásra az Előfizetőnek felróható okból került sor.

19.15.21. Vizsgálati díja

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

19.15.22. Előfizető által fizetendő kötbér

A harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés (pl.: az Előfizető által előfizetett programcsomagtól magasabb szintű programcsomag) esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető köteles — a Szolgáltatót terhelő, legalább 6 hónapos időszakban megvalósított előfizetői hely ellenőrzésre figyelemmel – a jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű kötbér megfizetésére.

20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

20.1. A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

20.2. Az Előfizető a **4. sz. mellékletben** megjelölt felügyeleti szervezetek közül az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának helye szerint illetékes szervezethez jogosult fordulni.

21. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

21.1. A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az ügyfélszolgálatán mindenki számára megtekinthetően közzéteszi és arról vagy annak az Előfizető vagy Felhasználó által megjelölt egyes részeiről kérésre másolatot készít az **1. sz. mellékletben** megjelölt díj ellenében.

21.2. A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket az internetes honlapján mindenki számára megtekinthetően közzéteszi.

22. Alkalmazandó jogszabályok

22.1. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre a 2003. évi C. törvény (Eht.), az annak felhatalmazása alapján kibocsátott rendeletek és a Ptk. szabályai az irányadók.

1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak

Érvényes az alábbi településeken 2011.01.01-től:

Ág, Alap, Alibánfa, Alsómocsolád, Alsónána, Alsónemesapáti, Alsónyék, Alsószentiván, Apátvarasd, Attala, Babosdöbréte, Baglad, Bagod, Bagod, Bak, Bakóca, Baranyaszentgyörgy, Báta, Báticaszék, Báticaszék - Kövesd, Báticaszék - Lajvér, Bática, Belecska, Belsősárd, Bikács, Bikács - Kistápé, Bikal, Bocföldre, Bogyiszló, Boncodföldre, Bonyhád, Bonyhád - Majos, Bonyhádvarasd, Bölcske, Búcsúszentlászló, Cece, Cikó, Csatár, Csibrák, Csikóstóttós, Csoma, Csöde, Dalmand, Daruszentmiklós, Decs, Diósberény, Dombóvár, Dombóvár - Gunaras, Dombóvár - Tüske, Döbrököz, Drágszél, Dunaföldvár, Dunaszentgyörgy, Dúzs, Egyházaskozár, Előszállás, Értény, Fácánkert, Fadd, Fadd - Dombori, Fajs, Felsőegerszeg, Felsőjánosfa, Felsőnána, Foktó, Fürged, Gerényes, Geresdlak, Gerjen, Görcsönydoboka, Gósf, Gyöng, Györe, Györköny, Gyulaj, Hagyárosbörönd, Harc, Hegyhátszentjakab, Hidas, Himesháza, Homokmégy, Homokmégy - Alsómégy, Homokmégy - Halom, Homokmégy - Hillye, Hőgyész, Iregszemcse, Izmény, Jágónak, Kajdacs, Kakasd, Kalaznó, Kálócfa, Kálócfa-Puszt, Kaspupa, Kaspupa - Alsóhetény, Kaposszekcső, Kárász, Kávás, Kemendollár, Kerkabarabás, Kerkafalva, Kerkakutas, Keszőhidegkút, Kéty, Kisbeszterce, Kisbucsa, Kisdorog, Kishajmás, Kiskutas, Kismányok, Kispáli, Kistormás, Kisvaszar, Kisvejke, Kisszékely, Kocsola, Koppányszántó, Kozmadombja, Kölesd, Kulcs, Kurd, Külsősárd, Lápafő, Lengyel, Lenti, Lenti-Bárszentmihályfa, Lenti-Mumor, Lentikápolna, Lentiszombathely, Liget, Madocsa, Magyarereggy, Magyarhertelend, Magyarkeszi, Magyarország, Mánfa, Máza, Mecseknádasd, Mecsekpölöske, Medina, Meződ, Mindszentgodisa, Mindszentgodisa-Gyümölcsény, Miszla, Mohács, Mucsfa, Mucsi, Murga, Nagydorog, Nagykónyi, Nagykutas, Nagymányok, Nagypáli, Nagypall, Nagyszékely, Nagyszokoly, Nak, Nemesapáti, Nemeshetés, Nemessándorháza, Nemesszentandrás, Németkér, Óbánya, Ófalu, Oroszló, Ozmánbük, Ozora, Ócsény, Öregcsertő, Paks, Paks - Dunakömlőd, Paks - Gyapa, Pálé, Pálfa, Palotabozsok, Pécsvárad, Pethőhenye, Pincehely, Pókaszeptk, Pórszombat, Pölöske, Pörböly, Pusztahencse, Pusztahencse - Földespuszta, Rácalmás, Rédics, Regöly, Resznek, Salomvár, Sárbogárd, Sáregres, Sárhida, Sárpilis, Sárszentlőrinc, Sárszentlőrinc - Úzd, Sásd, Sióagárd, Somberek, Söjtör, Szabadi, Szágy, Szakadát, Szakály, Szakcs, Szálka, Szárazd, Szászvár, Kishajmás-Szatina, Szedres, Székelyszabar, Szekszárd, Szilvágy, Szür, Tamási, Tamási - Fornádpuszt, Tamási - Kecsepuszta, Tamási - Pári, Tamási - Rácvölgy, Tapolca, Tapolca-Diszel, Tarrós, Tékes, Tengelic, Tengelic - Szőlőhegy, Tengelic - Vadászmajor, Tevel, Tófü, Tolna, Tolna - Mőzs, Tolnanémedi, Tormás, Udvari, Újireg, Vajta, Váralja, Váralja, Várdomb, Varga, Várong, Varsád, Vasboldogasszony, Vaspör, Vaspör-Velence, Váznok, Vékény, Vöckönd, Zalabaksa, Zalaboldogfa, Zalacséb, Zalaegerszeg, Zalaháshágy, Zalaistvánd, Zalalövő, Zalaszentgyörgy, Zalaszentiván, Zalaszentlőrinc, Závod, Zengővárkony, Zomba

Csomag neve:	NET 1M
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
IP cím	Dinamikusan változó, publikus
E-mail:	1 postafiók
E mail tárhely	50 MB
Web tárhely:	Nincs
Garantált sávszélesség*:	256/64 kbps
Maximális sávszélesség:	1024/128 kbps
Havi előfizetési díj:	3300 Ft + ÁFA
Maximális letöltési korlát:	Nincs
Kiegészítő forgalmi díj:	Nincs

Csomag neve:	NET 2M
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
IP cím	Dinamikusan változó, publikus
E-mail:	1 postafiók
E mail tárhely	50 MB
Web tárhely:	1 db 50 MB tárterülettel
Garantált sávszélesség*:	256/64 kbps
Maximális sávszélesség:	2048/256 kbps
Havi előfizetési díj:	3320 Ft + ÁFA
Maximális letöltési korlát:	Nincs
Kiegészítő forgalmi díj:	Nincs

Csomag neve:	NET 5M
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
IP cím	Dinamikusan változó, publikus
E-mail:	1 postafiók
E mail tárhely	1GB
Web tárhely:	1 db 500 MB tárterülettel
Garantált sávszélesség*:	2560/512 kbps
Maximális sávszélesség:	5120/1024 kbps
Havi előfizetési díj:	5520 Ft + ÁFA
Maximális letöltési korlát:	Nincs
Kiegészítő forgalmi díj:	Nincs

Csomag neve:	NET 10M
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
IP cím	Dinamikusan változó, publikus
E-mail:	1 postafiók
E mail tárhely	1 GB
Web tárhely:	1 db 500 MB tárterülettel
Garantált sávszélesség*:	5120/1024 kbps
Maximális sávszélesség:	10240/2048kbps
Havi előfizetési díj:	6560 Ft + ÁFA
Maximális letöltési korlát:	Nincs
Kiegészítő forgalmi díj:	Nincs

Csomag neve:	NET 15M
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
IP cím	Dinamikusan változó, publikus
E-mail:	5 postafiók
E mail tárhely	5*1GB
Web tárhely:	1 db 500 MB tárterülettel
Garantált sávszélesség*:	7680/1536 kbps
Maximális sávszélesség:	15360/3072 kbps
Havi előfizetési díj:	7600 Ft + ÁFA
Maximális letöltési korlát:	Nincs
Kiegészítő forgalmi díj:	Nincs

Csomag neve:	NET 20M*
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
IP cím	Dinamikusan változó, publikus
E-mail:	5 postafiók
E mail tárhely	5*1GB
Web tárhely:	1 db 500 MB tárterülettel
Garantált sávszélesség*:	10240/1536 kbps
Maximális sávszélesség:	20480/4096 kbps
Havi előfizetési díj:	25000 Ft + ÁFA
Maximális letöltési korlát:	Nincs

Csomag neve:	NET 25M*
Hozzáférés típusa:	Kábeltelevíziós hálózati hozzáférés
Biztosított kábelmodem:	1 db
IP cím	Dinamikusan változó, publikus
E-mail:	5 postafiók
E mail tárhely	5*1GB
Web tárhely:	1 db 500 MB tárterülettel
Garantált sávszélesség*:	12800/1536 kbps
Maximális sávszélesség:	25600/5120 kbps
Havi előfizetési díj:	30000 Ft + ÁFA
Maximális letöltési korlát:	Nincs

*Csak egyedi felmérés alapján telepíthető, amennyiben a felmérés eredményeképpen műszakilag van rá lehetőség!

b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések:

Szolgáltatás megnevezése	Díj Ft
Adminisztrációs díj	820.-Ft + ÁFA
Áthelyezési díj	3.300.-Ft + ÁFA
Átírási díj	820.-Ft + ÁFA
Belépési (Bekapcsolási) díj	20.000.-Ft + ÁFA
Elállási díj	2.500.- Ft + ÁFA
Expressz kiszállási díj	2.500.-Ft + ÁFA
Fizetési felszólítás díja	400.-Ft + ÁFA
Installálási vagy konfigurálási díj	6.500- Ft + ÁFA
Kiegészítő belépési (bekapcsolási) díj	Árajánlat szerint+ÁFA
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja	1.600,- Ft + ÁFA / db / hó
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díja	50.000,- Ft + ÁFA
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék összege	50.000,- Ft + ÁFA
Kiszállási díj	1.250-Ft + ÁFA
Előfizető által fizetendő kötbér	19.15.22 pont szerint
Rácsatlakozási díj	6.000,- Ft + ÁFA
További vételi hely kiépítésének díja	2.500.- Ft + ÁFA
Visszakapcsolási díj	2.500.- Ft + ÁFA
Programcsomag módosítás	2.000. Ft+Áfa
Fénymásolat díja / ÁSZF /	10.- Ft+ÁFA
Kikapcsolási és korlátozási díj	2.000,-Ft+ÁFA
Csökkentett előfizetési díj	400,- Ft+ÁFA
Vizsgálati díj	5.000.-Ft + ÁFA + a mindenkori hatósági díj

2. sz. melléklet: Igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez**Igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez****Az igénylő adatai:**

Név (születési név)	
Születési hely, idő/Cégszám	
Anyja neve ¹ /Képviselő neve	
Lakóhely, tartózkodási hely/Székhely	
Előfizetői hozzáférési pont helye	
Azonosító okmány típus ¹ , szám ¹ /Adószám ¹	
Számlázási cím	
Telefonszám	
Bankszámlaszám ¹	
Előfizető jellege	egyéni <input type="checkbox"/> nem egyéni <input type="checkbox"/>
Igénybevétel jogcíme	tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő <input type="checkbox"/> albérlő <input type="checkbox"/> hozzátartozó <input type="checkbox"/>
<i>1 Kitöltése nem kötelező, kitöltésével az előfizető kifejezetten hozzájárul az adatkezeléshez.</i>	

Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató az Eht. Tv. 157 par. (2) bek. foglalt adatokon túl további adatot is nyilvántart rólam. Jelen aláírással hozzájárulok ezen adatok nyilvántartásához.

[] **igen**[] **nem**

Kért létesítési időpont: 200.....

A normál feltételektől eltérő kiviteli igény:

Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata:

Ezennel hozzájárulok visszavonhatatlanul és ellenérték nélkül ahhoz, hogy az Előfizető általi hírközlési szerződés szerint a fent megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot jelen szerződés és az érvényes Általános Szerződési Feltételek szerinti feltételekkel kiépítse, a hírközlési hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott fenntartsa, valamint azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében.

Kelt:, 200.....

.....
az ingatlan tulajdonosa.....
igénylő

Az igénybejelentő lapot átvettem, annak teljesíthetőségéről-ig nyilatkozom.

Kelt:, 200.....

.....

3. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés



"TARR" Építő, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.
7100 Szekszárd, Táncsics M. u. 2.
Cg.: 17-09-000720

Felhívjuk figyelmét, hogy szolgáltatásonként külön-külön előfizetői szerződés jön létre a vonatkozó Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) szerint akkor is, ha az egyedi szerződés(ek) egy nyomtatvány felhasználásával kerülnek megkötésre!

1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálati irodák, hibabejelentés	Nyitva tartás	Elérhetőségek:
7100 Szekszárd, Táncsics M. u. 2.	Hétfő-Péntek: 8 – 16	Tel: 40/416-000 vagy 1223 Fax: 74/413-636 Web: http://www.tarr.hu Email: info@tarr.hu
7200 Dombóvár, Jókai M. u. 9.	Hétfő, Kedd, Szerda, Péntek: 8 – 16, Csütörtök 8-17	
7020 Dunaföldvár, Kossuth L. u. 2.	Hétfő-Péntek: 8 – 16	
7150 Bonyhád, Perczel M. u. 19.	Hétfő-Péntek: 8 – 16	
7030 Paks, Rákóczi F. u. 5-7.	Hétfő-Péntek: 8 – 16	
8900 Zalaegerszeg, Munkácsy M. u. 1.	Hétfő, Kedd, Csütörtök, Péntek: 8 – 16, Szerda 8-20	
8300 Tapolca, Kossuth L.u.2.	Hétfő, Kedd, Csütörtök, Péntek: 8 – 16, Szerda 8-20	
8960 Lenti, Dózsa Gy. u.1	Hétfő, Kedd, Csütörtök, Péntek: 8 – 16, Szerda 8-20	
7700 Mohács, Szabadság u. 18.	Hétfő-Péntek: 8 – 16	

2. Igénybe vehető Szolgáltatások

KÁBELTELEVÍZÍÓ	HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET	HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON
<input type="checkbox"/> analóg <input type="checkbox"/> digitális csomag csomag

3. A szerződés adatai/típusa

A szerződés száma	Előfizetés típusa	Kirendeltség ahol a szerződés készül
	<input type="checkbox"/> egyéni <input type="checkbox"/> közületi	

4. A szerződő felek

Jelen szerződés létrejött a "TARR" Építő, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. (7100 Szekszárd, Táncsics M. u. 2.) továbbiakban: **Szolgáltató**, másrészről:

Törzsadatok		
Megnevezés	Előfizető	Költségviselő
Név		
Születési név:		
Állandó lakhely, székhely:		
Tartózkodási hely/levelezési cím:		
Állandó lakhely, székhely:		
Közület esetén kapcsolattartó neve:		
Értesítési telefonszám ¹ :	+36 (____) _____	+36 (____) _____
E-mail cím ¹ :	_____@_____	_____@_____
Azonosító okmány típusa ¹ , száma ¹ / cégjegyzék szám:		
Adószám. ^{1,2} /adóazonosító jel ¹ :		
Anyja születési neve ¹ :		
Szül. hely, idő:		
Számlavezető bank neve ^{1,3} :		
Bankszámlaszám ^{1,3} :		

¹ Kiegészítés nem kötelező, kitöltésével az előfizető kifejezetten hozzájárul az adatkezeléshez.

² Kiegészítés az azon vállalkozások részére kötelező, melyek nem rendelkeznek cégjegyzék számmal

³ A banki adatokat nem természetes személy előfizetőnek, valamint átutalással vagy csoportos beszedési megbízással fizető előfizetőnek kötelező kitölteni!

Díjfizetés módja:

A szolgáltatások előfizetési díj fizetésének gyakorisága	havonta
Az előfizetési díj fizetésének módja	Banki átutalással <input type="checkbox"/> ; postai csekken <input type="checkbox"/> ; külön megállapodás alapján (csoportos) beszedési megbízással <input type="checkbox"/> ügyfélszolgálatánál pénztári befizetés <input type="checkbox"/>

5. KÁBELTELEVÍZÍÓ

Igényelt kábeltelevízió (Vezetékes műsorjelelosztás (SZJ 64.20.30.0)) szolgáltatási csomag	
Szolgáltatási cím (vételi/telepítési hely):	
Ingtatlanhasználat jogcíme a szolgáltatási címen:	<input type="checkbox"/> tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő, egyéb
<input type="checkbox"/> analóg programcsomag neve:	

<input type="checkbox"/> digitális programcsomag neve:			
Szerződés időtartama:	2010.....-től	<input type="checkbox"/> határozatlan	<input type="checkbox"/> határozott : ig
Díjak szerződéskötéskor (ÁSZF):			
Előfizetési díj / hó Ft + ÁFA=	Ft	
Belépési díj (egyszeri) Ft + ÁFA=	Ft	
Óvadék Ft + ÁFA=	Ft	
Egyéb: Ft + ÁFA=	Ft	
Egyéb feltételek:			
A csatlakozás kiépítésének határideje a kábeltelevízió szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF 7.1. pontja szerint			

6. HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET

Igényelt helyhez kötött Internet (64.20.18 Internet hozzáférés ellátás) szolgáltatási csomag	
Szolgáltatási cím (vételi/telepítési hely):	
Ingtatlanhasználat jogcíme a szolgáltatási címen:	<input type="checkbox"/> tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő, egyéb
Szolgáltatási csomag:	
Szerződés időtartama:	2010.....-től <input type="checkbox"/> határozatlan <input type="checkbox"/> határozott : ig
Díjak szerződéskötéskor (ÁSZF):	
Előfizetési díj / hó Ft + ÁFA=
Belépési díj (egyszeri) Ft + ÁFA=
Óvadék Ft + ÁFA=
Egyéb: Ft + ÁFA=
Egyéb igények	
IP cím:	AZONOSÍTÓ: web.....hu/
elsődleges E-mail:@.....hu
jelszó:	
további E-mail címek:@.....hu@.....hu@.....hu@.....hu@.....hu
Egyéb feltételek:	
A csatlakozás kiépítésének határideje az Internet szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF 7.1. pontja szerint	

7. HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON

Igényelt helyhez kötött telefonszolgáltatás		
(64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás, 64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás, 15.4.1.1 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás)		
Előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye:		
Csomag megjelölése:		
Csatlakozási pontok kiépítése (db)		
KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK		
Szolgáltatás	1. szám	2. szám
Ingtatlanhasználat jogcíme a szolgáltatási címen:	<input type="checkbox"/> tulajdonos <input type="checkbox"/> bérlő, egyéb	
Szerződés időtartama:	2010.....-től	<input type="checkbox"/> határozatlan <input type="checkbox"/> határozott : ig
Tételes számlamelléklet	<input type="checkbox"/> igényel <input type="checkbox"/> nem igényel	
Díjak (ÁSZF):		
Díj	Szám 1	Szám 2
Belépési díj (egyszeri) Ft + ÁFA= Ft + ÁFA=
Havi díj / hó Ft + ÁFA= Ft + ÁFA=
Vételi hely kiépítés díja (egyszeri) (Ft) Ft + ÁFA= Ft + ÁFA=
Kiegészítő szolgáltatások díja (Ft) Ft + ÁFA= Ft + ÁFA=
Szám típusa Ft + ÁFA= Ft + ÁFA=
Számtípus egyszeri díja (Ft) Ft + ÁFA= Ft + ÁFA=
Számtípus havidíja (Ft/hó) Ft + ÁFA= Ft + ÁFA=
Előfizető által limitált maximális havi forgalom (Ft/hó) Ft + ÁFA= Ft + ÁFA=
Óvadék Ft + ÁFA= Ft + ÁFA=
Egyéb: Ft + ÁFA= Ft + ÁFA=
Telefonkönyvi adatok		
<input type="checkbox"/> Hozzájárulok, hogy adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez (normál telefonszám)		
<input type="checkbox"/> Nem járulok hozzá adataimnak a telefonkönyvben való közzétételéhez, de kérem, hogy adataimról a tudakozó adjon tájékoztatást (rejtett telefonszám)		
<input type="checkbox"/> Nem járulok hozzá adataimnak a telefonkönyvben való közzétételéhez, és nem járulok hozzá, hogy adataimról a tudakozó tájékoztatást adjon (titkos telefonszám)		
Előfizető adatai a telefonkönyvben		
Név/Cégszerű elnevezés:		
Foglalkozás:		

Szakmai címző:	
E-mail cím:	
Mennyiségi korlátozások (melyek elérése után a Szolgáltató a kimenő hívásokat korlátozza.)	
<input type="checkbox"/> Havi forgalmi díj mértéke maximum bruttó Ft. <input type="checkbox"/> Havi forgalmi díj összege bruttó Ft elérése esetére soron kívüli számlabefizetés vállalása 3 napos határidővel. <input type="checkbox"/> Havi forgalmi díj mértéke maximum bruttó Ft, a jelen szerződés megkötésével egyidejűleg adott biztosíték mellett. Biztosíték megjelölése: óvadék, jelzálogjog ingatlanon, inkasszó A választásnak megfelelő aláhúzó. Biztosíték értéke: Ft.	
Egyéb feltételek:	
A csatlakozás kiépítésének határideje a helyhez kötött telefon szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF 7.1. pontja szerint	

8. A szerződés megszüntetésének feltételei (Kivonat az ÁSZF-ből)

13.3. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó irat a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ezirányú szerződésmódosítási ajánlatát.

13.4. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

13.5.A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, 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 az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is:

– jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja vagy

– a szolgáltatásra vonatkozó ASZF mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.

13.6. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elklüszését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősítési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha b) 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, c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősítési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlített és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

13.7. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a) a 13.5.a)-d) vagy 13.6. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9. a szolgáltatás szünetelésének feltételeit az ÁSZF 11. pontja, a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

10. A szerződésszegés jogkövetkezményeit az ÁSZF tartalmazza, a szolgáltatás minőségére vonatkozóan a 14. pontban, a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozóan a 11. pontban, a díjvisszatérítés rendjére vonatkozóan a 16. pontban, az előfizetőt megillető kötbér mértékére vonatkozóan a 14. és 16. pontban.

11. A szolgáltatásra vonatkozó hibabejelentések a hibabejelentő szolgáltatónál telefonon és az ügyfélszolgálatnál tehetők telefonon, személyesen vagy írásban a jelen egyedi előfizetői szerződés 1./ pontjában megjelölt elérhetőségeken. A számlapanaszok bejelentése a jelen egyedi előfizetői szerződés 1./ pontjában megjelölt ügyfélszolgálaton tehető személyesen vagy írásban. A hibabejelentések elintézési rendjét az ÁSZF 14. pontja, a számlapanaszok elintézési rendjét az ÁSZF 15. pontja, a karbantartási szolgáltatásokra vonatkozó információkat az ÁSZF 14. pontja tartalmazza.

12. A szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetén (Kivonat az ÁSZF-ből)

10.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – személyesen, egyebekben az előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet, az e fejezetben részletezett eltérésekkel. 10.2. Az egyedi előfizetői szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

10.2.1. az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul (átírás) Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímek történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy ítélettel vagy hagyatékadó végzéssel kell igazolni. Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni. Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be, minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az átírás díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza. Az előfizetői hozzáférési pont átírása és áthelyezése kölcsönösen kizárják egymást. 10.2.2. az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjait igényelt szolgáltatások díját – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – rendezte, illetve rendezti, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak. Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, mely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő két éven belül nem kerül sor, az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik. Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

10.2.3. az Előfizető módosítani kívánja az előfizetett szolgáltatás(ok)ot Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(ok)ot igény szerint, de díjmentesen

Kábeltelevízió	Internet	Telefon
havonta egy alkalommal	havonta egy alkalommal	havonta egy alkalommal

módosíthatja, - kivéve, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja a programcsomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

Kábeltelevízió	Internet	Telefon
<p>a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg</p> <p>b) műsorcsomag más szolgáltatási szintű műsorcsomagra történő módosítása esetén a Szolgáltató döntése alapján legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától vagy a Szolgáltató legkésőbb a megrendelés napját követő három munkanapon belül teljesíti (a megrendelés napja nem számít bele a három munkanapba)</p> <p>c) fizető (prémium) csatorna megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül</p> <p>d)- fizető (prémium) csatorna lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti.</p>	<p>a) csomag más szolgáltatási tartalmú csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától,</p> <p>b) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg teljesíti.</p>	

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

10.3. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

10.3.1. az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel. 10.3.2. az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni. A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való áttérés során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is. 10.3.3. az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti. 10.4. A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés módosításáért az **1. sz. mellékletben** meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben. Ez alól kivételt képez, ha a szolgáltató egyoldalúan programcsomagot módosít és/vagy díjat emel. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó módosítása esetén nem köteles a Szolgáltató részére díjat fizetni.

10.5. Az ÁSZF módosítása

10.5.1. A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató

Kábeltelevízió	Internet	Telefon
<p>a) a műsorelosztó hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és műsorelosztással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit vagy a minőségi célértékeket kívánja változtatni,</p>	<p>a) a távközlési hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és Internet-hozzáférési szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit vagy a minőségi célértékeket kívánja változtatni,</p>	<p>a) a távközlési hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és telefon szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit vagy a minőségi célértékeket kívánja változtatni,</p>
<p>b) az általa szolgáltatott műsorcsomagokban levő műsorokat, illetve azok műsorcsomagon belüli elhelyezését kívánja változtatni az Előfizetői igényeket felmérő reprezentatív piackutatás vagy dokumentált műsorszolgáltatói piaci információk, valamint a műsorok minőségi jellemzői adatainak összevetése alapján, vagy ha egyes programcsomagok tartalma megváltozik a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból (beleértve a műsorszolgáltatókkal kötött szerződés módosulását vagy megszűnését is), vagy a programcsomag megszüntetésére kerül, vagy</p>	<p>b) az általa szolgáltatott csomagokban levő tartalmat kívánja változtatni az Előfizetői igényeket felmérő piackutatás, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján</p>	

c) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy d) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy e) egyéb, vis major vagy a Szolgáltatón kívüli álló bármely körülményben (különösen valamely szolgáltatott műsor megszűnése vagy a műsortulajdonosnak műsora terjesztésére vonatkozó rendelkezésének megváltozása) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a műsorszolgáltatókkal fennálló szerződéses kapcsolatából eredő és előfizetői szerződést érintő módosításokat minimalizálja az Előfizető részére nyújtandó szolgáltatás folyamatossága és kiegyensúlyozottsága érdekében, továbbá – a Szolgáltató lehetőségeihez képest – biztosítsa a programcsomagokban levő műsorok tartalmi értékállandságát. A Szolgáltató mindezek érdekében külön Általános Szerződési Feltételeket bocsát ki és alkalmaz a műsorszolgáltatókkal fennálló műsorszolgáltatási jogviszony létesítésére, fenntartására, tartalmára vonatkozóan.

10.5.2. A Szolgáltató a szabadás szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által leközzölt) fogyasztói árinдекс mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árinдексét meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve a szolgáltatott műsorokért fizetendő jogdíjak, üzemeltetési, működési költségek, a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei, programválaszték/csomagválaszték módosítása, jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását. 10.5.3. Az ÁSZF módosítása esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 4.5 pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, kivéve a) a 10.5.1. d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók, b) a 10.5.1. e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles. A Szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

10.5.4. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 10.5.1. pontban megjelöltek vonatkozásában módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett és 4.5. pont szerinti Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 4.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani más programcsomagra/csomagra, programcsomag/csomag-módosítási díj megfizetése nélkül. Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésében megadott határidőn, de legalább 8 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik. Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a 4.5. pont szerinti Szolgáltatói

értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak. A módosítás Előfizető általi vitatása esetén a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt. A Szolgáltató szerződésmódosításról szóló értesítésben köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pontban foglalt észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire. A jelen pont vonatkozásában az Előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja a 4.5. pont szerinti értesítési módonként az alábbi időpontban kezdődik: a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítés (értesítés levélben) esetén a kézbesítés napját követő napon, b) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján történő értesítés esetén a második közzétételt követő napon.

Kábeltelevízió esetén
c) az értesítendő előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszaki lapban feladott közlemény útján történő értesítés esetén a közzétételt követő napon, d) amennyiben a c) pont szerinti időszaki lap az adott földrajzi területen nem áll rendelkezésre, úgy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban való közzététellel esetén az utolsó közzétételt követő napon.

13. Az előfizető jogosult jogvita esetén a vitát hatóság elé terjeszteni. A hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését és elérhetőségét az ÁSZF 16.4., 20. pontjai és a 4. sz. melléklete tartalmazza.

14. Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-ek a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint internetes honlapján érhető el.

15. Amennyiben a szolgáltatás igénybevételének előfeltétele határozott időtartamú hűségnyilatkozat, vagy szerződés-kiegészítés, úgy azok az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

16. **Az Előfizető nyilatkozatai** a) A jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra és a velem egy háztartásban lakókra nézve kötelezően tudomásul veszem.

b) Kijelentem, hogy a jelen Szerződés megkötésekor az előlapon megadott előfizetői kategóriába tartozom: egyéni / nem egyéni

c) Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes, az egyes szolgáltatásokhoz tartozó Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei (különösen a Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata) megtekinthető az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében, továbbá a Szolgáltató internetes honlapján., d) Kijelentem, hogy az egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az ÁSZF-ek – hatályos rendszeres és eseti díjakat, valamint költségtérítéseket is tartalmazó – kivonatát átvettem. e) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatott csomagok összetételét) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezem abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, továbbá ha díjmódosítás esetén a módosított díjat befizetem, az a módosított feltételek elfogadásának minősüljön. f) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételei (különösen a harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén a Szolgáltatót megillető kötbér) a szerződésre irányadó lényeges rendelkezéstől jelentősen eltérnek. g) Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek mellékleteként kiadott Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata szerint jár el. h) Személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő felhasználásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen

nem

i) Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő kiadásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen

nem

j) Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató az Eht. Tv. 157 par. (2) bek. foglalt adatokon túl további adatot is nyilvántart rólam. Jelen aláírással hozzájárulok ezen adatok nyilvántartásához.

igen

nem

17. Amennyiben a szerződéskötést követően derül ki, hogy szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei nem állnak fenn, akkor jogosult a már megkötött egyedi előfizetői szerződéstől egyoldalúan elállni. Szolgáltató törekszik arra, hogy a műszaki megvalósíthatóságról az igényelő/előfizető részére pontos információkat adjon, de nem tud garanciát vállalni azok pontosságára.

Kelt:

.....
szolgáltató

.....
előfizető

Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata: (ha nem azonos az Előfizetővel)

Hozzájárulok visszavonhatatlanul és ellenérték nélkül ahhoz, hogy az Előfizető általi hírközlési szerződés szerint a fent megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton jelen szerződés és az érvényes Általános Szerződési Feltételek szerinti feltételekkel kiépítse a hírközlési hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott fenntartsa, valamint azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében.

Kelt:

.....
az ingatlan tulajdonosa

4. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.

Telefon: 06 1 / 457-7100

Telefax: 06 1 / 356-5520

E-mail: info@nmhh.hu**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100.

Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf.997.

Telefon: 06 1 / 468-0500

Telefax: 06 1 / 468-0509

E-mail: info@nmhh.hu**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala-Pécs**

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány utca 53.

Levelezési cím: 7602 Pécs Pf. 459.

Telefon: 06 72 / 508-800

Telefax: 06 72 / 508-808

E-mail: uszi-pecs@nmhh.hu

2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:

Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. utca 23-25.

Telefon: 06 74 / 411-661

Telefax: 06 74 / 411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu**Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Zala Megyei Békéltető Testület**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefon: 06 92 / 550-514

Telefax: 06 92 / 550-525

E-mail: zmkik@zmkik.hu

Baranya Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre utca 36.

Telefon: 06 72 / 507-154

Telefax: 06 72 / 507-152

E-mail: bekelteto@pbkik.hu

Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Budapest utca 3.

Telefon: 06 88 / 429-008

Telefax: 06 88 / 412-150

E-mail: vkik@veszpremikamara.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége – Kaposvári Kirendeltség

Cím: 7400 Kaposvár, Fő u. 57.

Levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf. 76.

Telefon: 06 82 / 510-868; 06 82 / 510-868

Telefax: 06 82 / 510-661

E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége – Pécsi Kirendeltség

Cím: 7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16.

Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 900.

Telefon: 06 72 / 510-790, 06 72 / 510-790, 06 72 / 510-494, 06 72 / 510-494

Telefax: 06 72 / 510-791

E-mail: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége – Szekszárdi Kirendeltség

Cím: 7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.

Levelezési cím: 7101 Szekszárd, Pf. 294.

Telefon: 06 74 / 510-414; 06 74 / 510-414

Telefax: 06 74 / 510-413

E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu; ugyfelszolgalat.tolna@nfh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége – Zalaegerszegi Kirendeltség

Kirendeltség vezető: Erdei Lehel

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10.

Levelezési cím: 8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.

Telefon: 06 92 / 510-530

Telefax: 06 92 / 510-641

E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége – Pécsi Kirendeltség

Kirendeltség vezető: Farkasné Bálint Rózsa
Cím: 7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky u. 14-16.
Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 900.
Telefon: 06 72 / 510 790
Telefax: 06 72 / 510 791
E-mail: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége – Veszprémi Kirendeltség

Kirendeltség vezető: Roxer Egon
Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
Levelezési cím: 8210 Veszprém, Pf. 2184.
Telefon: 06 88 / 564-136
Telefax: 06 88 / 564-139
E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: 06 1 / 459-48-00
Telefax: 06 1 / 210 46-77

3. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:**Gazdasági Versenyhivatal**

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036
Telefon: 06 1 / 472-88-51; 06 1 / 472-89-05
E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

4. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**Szekszárd Város jegyzője – Dr. Kilián Orsolya**

7100 Szekszárd, Béla tér 8.
Telefon: 06 74 / 504-103
Telefax: 06 74 / 510-251
E-mail: jegyzo@szekszard.hu

Bonyhád Város jegyzője – Kovács Péter

Cím: 7150 Bonyhád, Széchenyi tér 12.
Telefon: 06 74 / 500-202
Telefax: 06 74 / 500-280
E-mail: jegyzo@bonyhad.hu

Dombóvár Város jegyzője – Dr. Gábor Ferenc

Cím: 7200 Dombóvár, Szent István tér 1.

Telefon: 06 74 / 564-510

E-mail: jegyzo@dombovar.hu**Dunaföldvár Város jegyzője – Bárdos Lászlóné dr.**

Cím: 7020 Dunaföldvár, Kossuth Lajos u. 2.

Telefon: 06 74 / 541-551

Telefax: 06 74 / 541-555

E-mail: jegyzo@dunafoldvar.hu**Lenti Város jegyzője – Dr. Csizmadia Bernadett**

Cím: 8960 Lenti, Zrínyi utca 4.

Telefon: 06 92 / 553-911

E-mail: jegyzo@lenti.hu**Mohács Város jegyzője – Dr. Kovács Mirella**

Cím: 7700 Mohács, Széchenyi tér 1.

Telefon: 06 69 / 505-521

Telefax: 06 69 / 505-505

E-mail: kovacs_mirella@mohacsph.hu**Paks Város jegyzője – Dr. Blazsek Balázs**

Cím: 7030 Paks, Dózsa György u. 55-61.

Telefon: 06 74 / 500-533

E-mail: jegyzo@paks.hu**Tapolca Város jegyzője – Dr. Imre László**

Cím: 8300 Tapolca, Hősök tere 15.

Telefon: 06 87 / 510-126

Telefax: 06 87 / 511-164

E-mail: jegyzo@tapolca.hu**Zalaegerszeg Város jegyzője – Kovács Gábor**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Kossuth L. u. 17-19.

Telefon: 06 92 / 502-102

Telefax: 06 92 / 502-119

E-mail: jegyzo@zalaegerszeg.hu**5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:****Szekszárdi Városi Bíróság**

Cím: 7100 Szekszárd, Augusz I. u. 1-3.

Levelezési cím: 7101 Szekszárd, Pf. 246.

Telefon: 06 74 / 419-511, 06 74 / 419-511

Telefax: 06 74 / 419-511

E-mail: birosag@szekszard.birosag.hu

5. sz. melléklet: Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

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

1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- e) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
- f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).

- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

2.1. Az 1.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, az 1.1. d)-h) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. f) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles

- a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,
- b) az 1.1. b)-h) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

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

2.5. Az 1.4. pont szerinti adatokat a Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az Előfizető hozzájárulásának visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a Szolgáltató megszünteti.

2.6. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.7. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.8.1. 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.

2.8.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

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

2.8.4. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

3. A személyes adatok továbbításának esetei

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti 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.

3.3. Az 1.3. pont szerinti 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) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.4. Az 1.4. pont szerinti 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.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

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

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

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

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

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

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

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

4.5. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény,- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII törvény (továbbiakban: Grt) 6.§-ának hatálya alá tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt, szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

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

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

5. Az adatvédelmi felelős

5.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Fodorné Fekete Gabriella

beosztása: Ügyfélszolgálat vezető

elérhetősége: 40/416-000.

5.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,

b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit,

c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

6. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek

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

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek olyan, általában az Internet szolgáltatók által világszerte elfogadott irányelvek gyűjteménye, melynek az ISzT javaslata szerint a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben kellene szerepelnie. Ezek az irányelvek nem csupán ajánlások, mint amik a Netiquette jellegű dokumentumokban szerepelnek, hanem szigorú szankciókkal betartandó követelmények.

Jelen irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja, azáltal, hogy védi a szolgáltató érdekeit, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT nyomatékosan ajánlja, hogy minden szolgáltató megkövetelje az ügyfeleitől az irányelvek betartását.

A felhasználóknak a jelen irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartott abuse@<szolgáltató>.hu e-mail címen.

A hálózathasználati irányelvek jelen szövegét az ISzT 2002. december 19-i közgyűlése elfogadta.

2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

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

3. Általános hálózathasználati irányelvek

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

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

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

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

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

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

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

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

5. A kapcsolattartás irányelvei

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

A "contact" 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.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

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

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

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

7. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói**Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei**

Minőségi mutató megnevezése	ÁSZF hivatkozás	Célérték
1./A szolgáltatáshoz való új hozzáférés pont létesítésének vállalási határideje	7.1.	30 nap
2./A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	14.3.	72 óra
3./A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	8.1.	90 %
4./Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	-	75.00 %

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

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

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

Kizárt esetek különösen:

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

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

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

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

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésekről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak,

csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

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

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

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

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

4./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 120 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (max. 2 tizedesre).

5./ Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton: az a le-, illetve feltöltési sebesség, kbit/s-ban kifejezve amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az előfizető hozzáférési ponttól a szolgáltatói szerverig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére az esetek 80 %-ában garantál.

A mutatók vonatkozásában:

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

8. sz. melléklet: Fogalmak magyarázatai

8.1 IP cím automatikus hozzárendelése

A Szolgáltató hálózatán minden végponthoz *automatikusan* kerülnek az IP címek (valamint az egyéb, kapcsolódó műszaki tartalmak) hozzárendelésre, *DHCP* protokoll segítségével. A szolgáltató hálózatán csak különleges esetekben és a Szolgáltatóval való külön megállapodás alapján lehetséges manuális, statikusan beállított címek használata. A Szolgáltató nem támogatja a nem automatikusan hozzárendelt címeket használó végpontokat, és ezekre nem érvényesek a rendelkezésreállási feltételek.

8.2 Globálisan elérhető vagy publikus IP cím

A „hagyományos” vagy globális IP cím segítségével érhetőek el az internetes végpontok az internet irányából, ezek a végpontok „teljes értékű” internetes gépek. Ezek a gépek az internet minden szolgáltatását igénybe tudják venni; működhetnek webserverként, levelzőserverként, végezhetnek file cserélést IM (instant message), P2P (peer-to-peer) és „aktív FTP” kapcsolattal, és mivel saját IP címmel rendelkeznek, nem korlátozza őket egy osztott IP használatának problémái.

8.3 Privát (nem globálisan elérhető vagy NAT-olt) IP cím

A globális címmel nem rendelkező internetes végpontok címfordítási eljárással (*NAT, Network Address Translation*) érik el a hálózat szolgáltatásait. Ennek következménye az, hogy ezen gépek semmiféle olyan alkalmazást nem használhatnak, ami a gépet „server” (kiszolgáló) szerepben igénylik, hiszen nem rendelkeznek saját globális IP címmel. Példák:

- ezen végpontok nem rendelkeznek saját IP címmel, hanem egy vagy több közös IP címen osztoznak;
- számos szolgáltatás csak adott számú felhasználót engedélyez egy helyről, így lehetséges, hogy ha *NAT* ügyfeleink közül túl sokan szeretnék használni ugyanazt a szolgáltatást, akkor ez nem fog sikerülni;
- bármilyen visszaélés esetén, amikor egy *NAT* ügyfelünket – cégünktől függetlenül – letiltják egy szolgáltatásról, akkor az összes azon címet használó *NAT* ügyfelünk (a közös IP cím miatt) letiltásra kerül;
- a végponthoz nem rendelhető domain vagy aldomain név;
- a végponton nem futtat hagyományos server (webserver, ftp server, levelzőserver, ...);
- a végponton nem futtat serverként funkcionáló program (aktív ftp kliens, az internet telefonok egy része, a filecserélők egy része, számos kétirányú kommunikációt ellátó program).

A kapcsolat előnye az, hogy az ilyen végpontok (mivel a külső támadások számára „láthatatlanok”) nagy fokú védeltséget élveznek külső támadásokkal szemben (de ez nem vonatkozik a hálózaton belüli támadásokra vagy az emailben terjedő worm-ökre).

8.4 Statikusan hozzárendelt IP cím

A statikusan kiosztott IP címek az előfizetői végponthoz hozzárendelésre kerülnek, és (a műszaki lehetőségektől függően) nem, vagy csak ritkán változnak. Ez gyakorlatilag az IP címet az előfizetővel azonosítja, lehetővé téve a folyamatos server alkalmazások (pl. webserver, levelezőserver, stb.) használatát.

8.5 Dinamikus hozzárendelt IP cím

A dinamikusan hozzárendelt címek véletlenszerűen kerülnek az előfizetőhöz rendelésre a rendelkezésre álló címek közül, és az előfizető gépének kikapcsolásakor, vagy egy adott idő eltelte után (mely általában 3-48 óra közé esik) visszavonásra kerülnek, és a végpot következő használatakor új cím kerül kijelölésre.

9. sz. melléklet: Meghatalmazás**Meghatalmazás**

(ajánlott, alkalmazása nem kötelező)

Alulírott _____ (születési hely,
idő: _____; anyja neve: _____;
lakcím _____) a Ptk. 222. §. alapján ezúton
meghatalmazom _____-t (születési
hely, idő: _____; anyja neve:
_____; lakcím: _____),
hogy a TARR Építő, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. (székhely: 7100 Szekszárd, Kadarka u.
18.; cégjegyzékszám: 17-09-000720; adószám: 10401127-2-17)
kábeltelevíziós/internet/telefonszolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződéssel
kapcsolatosan teljes körűen eljárjon, helyettem aláírjon.

Dátum: __________
Aláírás**Jelen meghatalmazást elfogadom:****Dátum:** __________
Aláírás

Előttük, mint tanúk előtt:

1. Aláírás

2. Aláírás

Név

Név

Cím

Cím

10. sz. melléklet: Nyilatkozat az elállási jog tudomásulvételéről**Nyilatkozat**

Alulírott _____ (születési hely,
idő: _____; anyja neve: _____;
lakcím _____) nyilatkozom, hogy az üzleten
kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes
feltételeiről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet 4. §-ában foglalt tájékoztatásnak a
Szolgáltató eleget tett, és tájékoztatott, hogy elállási jogomat a szerződéskötés napjától
számított 8 munkanapig gyakorolhatom.

Dátum: _____

Aláírás