



FlashNet Távközlési Szolgáltató, Tanácsadó és Kereskedelmi Kft.

Általános Szerződési Feltételek
(továbbiakban: ÁSZF)

Hatályos: 2020. január 02.

Utolsó módosítás: 2019. december 02.

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG:	8
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	8
1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK:	8
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)	8
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME	8
1.5. AZ ÁSZF (ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK) ELÉRHETŐSÉGE	8
1.6. A JELEN ÁSZF TERÜLETI, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA	9
1.6.1. TERÜLETI HATÁLY	9
1.6.2. TÁRGYI HATÁLY	9
1.6.3. SZEMÉLYI HATÁLY	9
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI:	9
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL AZ IGÉNYBEJELENTÉST TEVŐ SZÁMÁRA ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE ADOTT AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI	9
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA	11
2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	14
2.3.1. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FOLYAMATA	14
2.3.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	14
2.3.3. AZ ÜZLETI ELŐFIZETŐKKEL KÖTÖTT SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK	17
2.4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	19
2.5. MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI	20
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA:	20
3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	20
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZITERÜLETE	21
3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS	21
3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS- E	21
3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE	21
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	21
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL	

ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI	21
4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE.....	22
4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKKEK ÉS FENYEGETÉSEKKEK, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET	22
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	22
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE:.....	23
5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI.....	23
5.1.1. SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OKBÓL.....	24
5.1.2. ELHÁRÍTHATATLAN KÜLSŐ OK / VIS MAIOR MIATT TÖRTÉNŐ SZÜNETELTETÉS.....	24
5.1.3. AZ ELŐFIZETŐ KÉRELMERE TÖRTÉNŐ SZÜNETELTETÉS	25
5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI	25
5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	28
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK:	29
6.1. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	29
6.1.1. A HIBA BEJELENTÉSE, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	29
6.1.2. A SZOLGÁLTATÓ HIBÁS TELJESÍTÉSE	31
6.1.3. ELŐFIZETŐI KÖTELEZETTSÉGEK A HIBABEJELENTÉS ÉS HIBAELHÁRÍTÁS SORÁN.....	31
6.2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN	33
6.3. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)	33
6.3.1. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE	33
6.3.2. EGYÉB RENDELKEZÉSEK	34
6.3.3. DÍJREKLAMÁCIÓ.....	35
6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE	36
6.4.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE	36
6.4.2. AZ ELŐFIZETŐ AZONOSÍTÁSA	37
6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	37
6.6. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE.....	37

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR:	39
7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET - HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET – HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSE VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉssel KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ	39
7.1.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ALAPJÁN NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK	39
7.1.2. EGYSZERI (BELÉPÉSI) DÍJ	40
7.1.3. HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJ	40
7.1.4. A DÍJCSOMAGOKRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	41
7.1.5. A SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGOKRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	41
7.1.6. A DÍJ- ÉS SZOLGÁLTATÁS CSOMAGVÁLTÁS FELTÉTELEI	42
7.1.7. A SZÁMLA MEGKÜLDÉSE	43
7.1.8. KÉSEDELMI KAMAT	44
7.1.9. DÍJTARTOZÁS ESETÉN ALKALMAZANDÓ ELJÁRÁS	44
7.1.10. DÍJMÓDOSÍTÁS	45
7.1.11. AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE	45
7.1.12. DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉG	47
7.1.13. KÖVETELÉSKÉZELÉSI DÍJ	47
7.2. A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK	48
7.3. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI	48
7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDjai	50
7.4.1. SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK KÉSEDELMES MEGKEZDÉSE ESETÉN FIZETENDŐ KÖTBÉR	50
7.4.2. MEGHIÚSULÁSI KÖTBÉR	50
7.4.3. AZ ÁTÍRÁS ÉS ÁTHELYEZÉS KÉSEDELMES TELJESÍTÉSEKOR FIZETENDŐ KÖTBÉR	50
7.4.4. A HIBAEHÁRÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ KÖTBÉR	51
7.4.5. KORLÁTOZÁSBÓL VISSZAKAPCSOLÁS KÉSEDELMES TELJESÍTÉSE ESETÉN FIZETENDŐ KÖTBÉR	51
7.5. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ALKALMAZOTT JOGKÖVETKEZMÉNY	51
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLAZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI:	52
8.1. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	52
8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOS SÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK	52

8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN	52
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA:	52
9.1. A HATÁROZOTT IDŐTARTAMÚ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK	52
9.2. A HATÁROZATLAN IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGSZÜNTETÉSE	55
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG:	55
10.1. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESTLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA	55
10.1.1 AZ ADATOK KEZELÉSÉNEK CÉLJA, FAJTÁJA, JOGALAPJA ÉS IDŐTARTAMA	55
10.1.2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK TÁROLÁSA, ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSA, CÉLJA.....	56
10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL	56
10.2.1. ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOK.....	56
10.2.2. ELŐFIZETŐ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	57
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK):	57
11.1. A KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁSOK EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA	57
11.2. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ÉRTESÍTÉSEKRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT	57
11.3. AZ ADATOK FELHASZNÁLÁSA KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉSI CÉLRA, PIACKUTATÁS	58
11.4. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS HATÁLYOS TARTALMÁNAK IGÉNYELHETŐSÉGÉVEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁSRA VONATKOZÓ NYILATKOZAT	59
11.5. ELÁLLÁSI, FELMONDÁSI JOGRA, HATÁROZOTT, HATÁROZATLAN TARTAMRA VONATKOZÓ FELTÉTELEKKEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁSRA VONATKOZÓ NYILATKOZAT	59
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÚNÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI:	60
12.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK	60
12.1.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT KÖZÖS MEGEGYEZÉSEN ALAPULÓ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS.....	60
12.1.2. A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	61
12.1.3. AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN A SZOLGÁLTATÓT TERHELŐ ÉRTESÍTÉSI KÖTELEZETTSÉG	63
12.1.4. EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ FELMONDÁSI JOG	63



12.1.5. DÍJMÓDOSÍTÁS	63
12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	64
12.2.1. ÁTÍRÁS	64
12.2.2. ÁTHELYEZÉS.....	65
12.2.3. A DÍJCSOMAG ÉS IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁSOK KÖRÉNEK MÓDOSÍTÁSA	67
12.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI	67
12.3.1. A SZOLGÁLTATÓ RENDES FELMONDÁSA	67
12.3.2. A SZOLGÁLTATÓ RENDKÍVÜLI FELMONDÁSA.....	67
12.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	69
12.4.1. ELŐFIZETŐ RENDES FELMONDÁSA	69
12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEK	71
12.5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI	71
12.5.2. AZ ELŐFIZETŐ ELÁLLÁSA	71
12.5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ELŐFIZETŐ HALÁLA VAGY JOGUTÓD NÉLKÜLI MEGSZŰNÉSE ESETÉN.....	72
12.5.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE A SZOLGÁLTATÓ JOGUTÓDDAL VALÓ MEGSZŰNÉSE ESETÉN (AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÁTRUHÁZÁSA MÁS SZOLGÁLTATÓRA)	72
12.5.5. ELJÁRÁS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN	72
12.5.6. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÓ SZERZŐDÉSSZEGÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ RENDKÍVÜLI FELMONDÁSI JOGA, ELÁLLÁSI JOG, ÉS AZ AZZAL ÖSSZEFÜGGŐ FELMONDÁSI JOG.....	73
12.6. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK	74
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI:	74
13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	74
13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTESSZERŰ HASZNÁLATA	74
13.3. A VÉGBERENDEZÉssel, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOSKÖTELEZETTSÉGEK.....	75
13.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE	75
13.5. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÜLDÖTT INFORMÁCIÓK ÉS/VAGY REKLÁMOK TARTALMÁVAL ÉS A KÉRETLEN INFORMÁCIÓ ÉS/VAGY REKLÁM KÜLDÉssel KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉG	76
13.6. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL POSTAI ÚTON KÜLDÖTT ÉRTESÍTÉSEKRE ALKALMAZANDÓ SZABÁLYOK	76
14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS:	76
15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA:	77
1. SZÁMÚ MELLÉKLET	78
2. SZÁMÚ MELLÉKLET	83
3. SZÁMÚ MELLÉKLET	84
4. SZÁMÚ MELLÉKLET	85

5. SZ. MELLÉKLET	86
6. SZÁMÚ MELLÉKLET	88
7. SZÁMÚ MELLÉKLET	89
8. SZÁMÚ MELLÉKLET	110
9. SZÁMÚ MELLÉKLET	111

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG:

1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME

Név: FlashNet Távközlési Szolgáltató, Tanácsadó és Kereskedelmi Kft.

Rövidített név: FlashNet Kft.

Székhely: 2700 Cegléd, Damjanich utca 8. B. lház. fszt. 3.

Adószám: 23723881-2-13

Cégjegyzék szám: 13-09-152500

A bejegyző bíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága

1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK:

Cím: 2700 Cegléd, Damjanich utca 8. B. lház. fszt. 3.

Telefonszám: +36 80 80 40 80 (ingyenesen hívható)

Fax: +36 53 315 810

Nyitvatartási idő: Hétfő: 08:00–18:00; Kedd-Szerda-Csütörtök: 08:00 – 16:00; Péntek: 08:00 – 14:00

Weboldal: www.flash-net.hu

E-mail: info@flash-net.hu

Telefonos ügyfélszolgálat elérhető és hibabejelentő elérhetősége:

Telefonszám: +36 80 80 40 80 (ingyenesen hívható) Hétfő Péntek: 8:00–20:00

Szombat: 10:00-20:00

A Szolgáltató a jogszabályban rögzített kötelezettségeinek eleget téve a telefonos ügyfélszolgálatlal folytatott beszélgetéseket rögzíti, továbbá a törvény által előírt ideig köteles megőrizni.

Amennyiben Előfizető utánvételi díj beszedése mellett adja fel a küldeményét vagy utalványt küld a Szolgáltató részére, annak átvételét a Szolgáltató megtagadhatja.

1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)

Az elérhetőségi adatok megegyeznek az 1.2 pontban található adatokkal.

1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME

Weboldal: www.flash-net.hu

1.5. AZ ÁSZF (ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK) ELÉRHETŐSÉGE

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán (www.flash-net.hu) teszi hozzáférhetővé.

A Szolgáltató köteles Általános Szerződési Feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 2 évre visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételekről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

1.6. A JELEN ÁSZF TERÜLETI, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA

1.6.1. TERÜLETI HATÁLY

Szolgáltató Magyarország területén a jelen hatályos ÁSZF 6. számú mellékletében felsorolt területeken nyújt internet szolgáltatást.

1.6.2. TÁRGYI HATÁLY

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások vonatkozásában a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza, és az alábbi szolgáltatásokra terjed ki:

- helyhez kötött internet és adathálózati szolgáltatás,
- helyhez kötött telefonszolgáltatás (továbbított szolgáltatás),
- helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (továbbított szolgáltatás),
- egyéb információ-technológiai szolgáltatások.

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) két részből tevődik össze:

- a törzsszövegből, amely az általános szabályokat tartalmazza a szolgáltatásokra vonatkozóan,
- a mellékletekből, amelyek a szolgáltatások speciális rendelkezéseit tartalmazzák, melyek elválaszthatatlan részét képezik az ÁSZF-nek.

A mellékletekben nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF törzsszöveg rendelkezései az irányadók.

1.6.3. SZEMÉLYI HATÁLY

A FlashNet Kft. jelen ÁSZF 1.6.2. pontjában meghatározott szolgáltatásokat nyújt üzleti és egyéni előfizetői számára (továbbiakban: Előfizető).

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI:

2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL AZ IGÉNYBEJELENTÉST TEVŐ SZÁMÁRA ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE ADOTT AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI

Az Igénylő, ha az internet hozzáférési, ellátási szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi Előfizetői szerződésből és Általános Szerződési Feltételekből áll. Az egyedi Előfizetői szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybe vett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja a szóbeli szerződéskötést megelőzően, részletes tájékoztatást ad az Igénylőnek a beszélgetés céljáról (amely cél az előfizetői szerződés megkötése), a megkötendő előfizetői szerződés lényeges elemeiről:

- a Szolgáltató neve, címe és a szolgáltatás neve,
- a szolgáltatás lényeges tulajdonságai, különösen az igénybe vételének módja,
- a díjak,
- a szerződés időtartama,
- a szerződés határozott időtartamának lényege, időtartama, következményei,

- a szerződésben foglalt alapvető jogok és kötelezettségek, különös tekintettel az Előfizetőt megillető elállási jogra,
- a szerződés módosításának lehetősége,
- a szerződés megszűnése, megszüntetése, különös tekintettel a felmondásának módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- az ÁSZF elérhetőségei.

Az igénylői bejelentés kötelező minimális tartalmi elemei:

- az igénylő neve (cégszerű megnevezése),
- elérhetősége (telefonszáma, e-mail címe),
- az előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye,
- az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- az igénybejelentés helye és időpontja.

Az Igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését (igénybejelentés):

- elektronikus levelezés útján,
- írásban,
- személyesen az ügyfélszolgálaton,
- a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél, illetve telefonos ügyfélszolgálaton teheti meg, majd a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igényfelméréshez szükséges elengedhetetlen adatokat. Az Előfizetői igényeket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül, amennyiben erre lehetősége van, felveszi a kapcsolatot az Igénybejelentővel az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja az a nap, amikor a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz megérkezik, illetőleg minden adat rendelkezésre áll. Amennyiben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz, a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a megfelelő végberendezéssel. A Szolgáltató által biztosított internethozzáférési szolgáltatásnak nincs időbeli korlátja. A FlashNet Kft. által biztosított internet hozzáférési szolgáltatások a 6. számú mellékletben (Szolgáltatási területek) meghatározott területeken vehetők igénybe.

Szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó az igénybejelentést követő műszaki felmérés után tudja tájékoztatni az Igénylőt a jogszabályban meghatározottak szerint:

Eszr. 5. § (1) Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy:

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az

átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,

d) az igényt nem teljesíti.

(2) Az (1) bekezdés a)-c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

(3) Az (1) bekezdés c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére képes, úgy megteszi szerződéskötési ajánlatát az Igénylő számára, és 30 napon belüli időpontra az Igénylő által erre a célra megadott telefonszámon időpontot egyeztet a szolgáltatás telepítésére, amennyiben a Felek egyező akaratallal eltérően nem rendelkeznek.

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatást objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni, illetőleg, ha az előfizetői szerződés teljesítésének megkezdése előtt bebizonyosodik, hogy a szerződés annak ellenére nem jött létre, hogy az Előfizetői szerződés megkötésére az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben irányadó szabályoknak megfelelt, így különösen ha a Szolgáltató jogosult volt a szerződés megkötésének megtagadására.

Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadja különösen, ha:

a) az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van; Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés hatálya alatt, illetve annak megszűnését követően az Előfizetővel, illetve a vele egy háztartásban élő személlyel abban az esetben köt újból egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozását teljes egészében kiegyenlítette),

b) az Igénylő számlatartozása miatt más, elektronikus hírközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,

c) az Igénylő számlatartozása miatt ellene más elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,

d) az Igénylő más szolgáltatót megtevesztett, és ezzel annak kárt okozott,

e) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta,

f) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és ezen nyilatkozatát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Előfizető részére megküldött vagy meghirdetett ajánlatának nem képezi részét az ajánlat érvényességi határideje (pl. akció lejáratí ideje), és az ajánlat nem kerül módosításra, vagy visszavonásra, a Szolgáltató ajánlati kötöttségének maximális időtartama 30 nap.

A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA

Személyes adatok:

a) az Előfizető neve, lakcíme, tartózkodási helye vagy székhelye,

b) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

c) egyéni Előfizető esetén az Előfizető neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje,

- d) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), b), c) és g) pont szerinti adatai,
- e) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma, adószáma vagy más nyilvántartási száma,
- f) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, e-mail).

A szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatos adatok:

- a) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama
- b) az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó elektronikus hírközlő berendezések jellege és darabszáma,
- c) az Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti)
- d) előfizetői nyilatkozatok az adatkezeléssel, szolgáltatói marketingtevékenységgel, e-mailben küldhető szolgáltatói értesítésekről,
- e) az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése, tartama,
- f) a szolgáltatások díja, a nyújtott kedvezmények mértéke, az előfizetői felmondás jogkövetkezményei,
- g) előfizetői nyilatkozatok az adatkezeléssel, a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- h) az elállás feltételei,
- i) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
- j) határozott idejű szerződések esetén: a Szolgáltató a határozott idejű szerződések megkötését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt a szerződés időtartama alatt az Előfizetőt terhelő valamennyi költségről, illetve a határozott időtartam lejáratának napjáról,
- k) díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma
(A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékelte a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.)
- l) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe,
- m) kis- és közép vállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése.
- n) a felek által fontosnak tartott egyéb, a szerződés létrejöttével és az igényelt szolgáltatással összefüggő kérdések.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából a személyi igazolvány és lakcímkártya bemutatását kérheti egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén. A fent említett dokumentumok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni. A Szolgáltató jogosult teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást kérni az Előfizetőtől.

Az Adatkezelő nem vonható felelősségre azért, ha az Előfizető/Igénylő nem pontos személyes adatot ad meg, továbbá az adataiban történt változást nem jelenti a Szolgáltató felé 15 napon belül. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

Szolgáltató a nem természetes személyek esetében kérheti:

- Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviselőre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírósi bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviselőjére jogosult közjegyző által hitelesített

személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Abban az esetben, ha nem a képviselőre jogosult jár el, a cég képviselőjét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviselőre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

- Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány/okmányirodai nyilvántartási szám alapján, őstermelő esetén őstermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviselői jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviselői jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.

- 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, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolás bemutatása
- a képviselőre jogosult személy azonosító okmányának bemutatása
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanak jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként 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 külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybeviteléhez. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károsító hatásoktól védi, amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői szerződés fennállától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgálmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

- Abban az esetben, ha szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatokat rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül késedelmes teljesítés jogkövetkezményei alól. Ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az előfizetői szerződés már létrejött,

ebben az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadállyal tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a Szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a Szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti. Ez esetben a jogosulti késedelem okán az Előfizetőt nem illeti meg a meghiúsulás esetére előírt kötbér.

2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI

A szolgáltatás a Szolgáltató szolgáltatási területén és az általa kiépített szolgáltatással - a hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel- vehető igénybe. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó eljárás a 2.1. pontban szerepel. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött Előfizetői szerződés szerinti időponttól a belépési díj befizetése után történik.

2.3.1. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FOLYAMATA

Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után, a szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítésével jön létre, jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani (Eht. 134. § (15) bekezdése).

A szolgáltatás megkezdése az egyedi előfizetői szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint történik.

2.3.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

Az Előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató annak létrejöttét követően a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, ha azt az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően még nem adta át. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, más tartós adathordozón vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni (Eszr. 6. § (1) bekezdés).

A határozott vagy határozatlan időre szóló előfizetői szerződés:

- jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- távollévők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.
- A távollévők között írásban megkötött Előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt. Eszr. 27. § (2) Távollévők között írásban megkötött határozott idejű

előfizetői szerződés esetén a 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

- ráutaló magatartással csak akkor jön létre Előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. Az Előfizetőnek lehetősége van, hogy a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartás tanúsításával, így különösen számla befizetésével, díjcsomag módosításával a Szolgáltató által biztosított hívószám tárcsázásával hozza létre az egyedi Előfizetői szerződést, ilyen szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag a díjcsomag módosítás is.

Ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződés személyes adatok pontjában a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének adatait is tartalmaznia kell. Az Előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői szerződés az Eszr. 5. § (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Abban az esetben, ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői szerződést írásban, az Általános Szerződési Feltételeket pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségéről. Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a Szolgáltatói Általános Szerződési Feltételek határozzák meg.

Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az előző bekezdésben meghatározott nyilatkozatot az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.

A Szolgáltatóhoz beérkezett írásbeli Igény esetén az előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi előfizetői szerződést az Előfizető aláírja és az a Szolgáltatóhoz megérkezik.

Az elektronikus úton történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az Előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az Előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az Előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az Előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni. A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis és középvállalkozások az Előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei szerint. Ebben az esetben a

Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén a Szerződés létrejön, ha az Igénylő 2.2. pontban írt adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, és az igényelt szolgáltatás létesíthető, valamint az Előfizető a szerződéses feltételek megismerését követően a Szerződést szóban elfogadta. Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készít, melyről a beszélgetés megkezdése előtt tájékoztatja az Előfizetőt. Az Eht. 138.§ (10) bekezdése alapján a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie, igény esetén az Előfizető részére másolatot ad. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

A szóbeli szerződéskötést követően legfeljebb 8 napon belül a Szolgáltató az Előfizető számára – egyedi előfizetési szerződés formájában – írásbeli megerősítést küld, amely tartalmazza a telefonbeszélgetés útján megkötött egyedi előfizetői szerződésre vonatkozó legfontosabb adatokat, kötelezettségeket és jogokat, különösen az írásban létrejött egyedi előfizetői szerződésben egyébként rögzítendő adatokat, és az egyéni Előfizetőt megillető elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni és mellékeli a fizetendő díjakról (pl. egyszeri belépési díj, szolgáltatási díj) szóló számlát. A kézbesítéskor/átadáskor a fizetendő díjak kiegyenlítésének elmaradása és/vagy az írásbeli értesítés átvételének megtagadása az előfizetői szerződéstől való elállásnak minősül, amely esetben az előfizetői szerződés megszűnik.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg (Eht. 7.§ (6) bekezdés), ebben az esetben az igénybe vett szolgáltatás időarányos díját Előfizetőnek ki kell egyenlítenie. Az elállási nyilatkozat szóban vagy írásban tehető meg.

Szolgáltató legkésőbb az Előfizető elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatéríti az Előfizető által fizetett összeget az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módon/ az Előfizető kérésének megfelelően. Szolgáltató mindaddig jogosult visszatartani a fizetett összeget, amíg Előfizető a Szolgáltató által átadott valamennyi eszközt vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan igazolni tudja a visszaküldés tényét, a visszaszolgáltatással kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik. Előfizető köteles megfizetni Szolgáltatónak a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételeből eredő kárát.

Amennyiben a hírközlési szolgáltatásra irányuló igény a Szolgáltató ellátási területén kívül eső címre vonatkozik, és a szerződés teljesítéséhez a Szolgáltató általi hálózatépítés szükséges, a Szolgáltató a hálózatépítést és a szerződéskötést jogosult ahhoz a feltételhez kötni, hogy az Előfizető vállalja az építés költségeit. A Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak a hálózatépítés költségeinek egymás közötti megosztásában, vagy Szolgáltató jogosult vagyoni biztosítékhoz kötni a teljesítést.

Előfizető abban az esetben engedheti át a szolgáltatás igénybevételét harmadik személy részére, ha az egyedi előfizetői szerződés szabályszerűen átírássra kerül. Átíráskor az új Előfizető nem köteles egyszeri belépési díjat fizetni.

A Szolgáltató nem követelhet az Előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlőeszközt értékesít, amelyet az Előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató erre vonatkozó ajánlatának hallgatólagos vagy ráutaló magatartással történő elfogadását az Előfizető elfogadó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni.

Előszerződés megkötése

A Szolgáltató jogosult előszerződést kötni az előfizetői szolgáltatásra, ebben esetben az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján telepítési díjelőleg fizetésére kötelezhető. A díjelőleg mértéke a telepítési díj minimum 50 %-a, amelynek befizetését a Szolgáltató a létesítés feltételeként írhat elő. Amennyiben az Előfizető a díjelőleget a számlán feltüntetett határidőt követő 8 napon belül nem teljesíti, az előszerződés megszűnik. Abban az esetben, ha az Előfizető az előszerződés megkötését követően a szerződést neki felróható okból nem köti meg, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató költségeit, legfeljebb a befizetett díjelőleg erejéig megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltató a szerződést neki felróható okból nem köti meg, a befizetett díjelőleget visszafizeti az Előfizetőnek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Igénylő fizetőképességét az elektronikus hírközlési szolgáltatók által az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény ('Eht.') 158. §-ban foglaltak szerint létrehozott és üzemeltetett közös adatbázisban ellenőrizze. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételehez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az előfizető hitelképességét vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. Ezt az Előfizető hitelképességi nyilatkozata alapján vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja a Szolgáltató. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevétele vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg stb.) adásához kötni. Az Előfizető által visszautasított hitelképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés kötését megtagadhatja.

Vagyoni biztosíték

Szolgáltató megfelelő vagyoni biztosíték megfizetésére kötelezheti az Előfizetőt a szolgáltatás igénylése, illetve módosítása esetén, melyet a rendelkezésre álló adatok (pl. a szolgáltatás típusa, az eszközök értéke, a kivitelezés nagysága, korábbi szerződésszerű teljesítés stb.) alapján állapít meg. A vagyoni biztosíték az Előfizető díjtartozása vagy károkozása esetén közvetlenül kielégítheti a Szolgáltató díj- vagy kártérítési igényét. A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet bankgarancia, kezesség vagy előleg. Abban az esetben, ha az Előfizető a vagyoni biztosíték megfizetését a meghatározott időben nem egyenlítette ki, és a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződést a vagyoni biztosíték teljesítésének hiányában nem tudta teljesíteni, a szerződés, annak megkötésétől számított 90. napon megszűnik. A Szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással a Szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató az előlegként befizetett vagyoni biztosítékot az Egyedi szerződésben meghatározott határozott időtartam leteltét követően átvezeti az Előfizető folyószámlájára, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé díjtartozása. Az átkönyvelt összeget a Szolgáltató a továbbiakban az Előfizető által történt befizetesként kezeli, az Előfizető kérésére azt visszautalja az Előfizető számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és készülék-részletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

2.3.3. AZ ÜZLETI ELŐFIZETŐKKEL KÖTÖTT SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

Üzleti előfizető: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy

amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást (2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 2. § (c) bekezdés).

Kis- és középvállalkozás (KKV)

A kis- és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások, amelyek a jelen ÁSZF hatálybalépésekor az alábbiak:

KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és

b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

Üzleti előfizetői szerződés abban az esetben jön létre a kis- és középvállalkozások tekintetében, amennyiben a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor nem kérik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását.

Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti Előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti Előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.

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

Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának megfelelően a szerződésmódosítás a szerződés határozott időtartamának (hűségidőszak) lejárta előtt történik, úgy a Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetővel szemben az üzleti egyedi Előfizetői szerződésben - az annak az Előfizető általi idő előtti megszüntetése esetére - előírt rendelkezéseket alkalmazni, különösen a kötbérmegfizetése tekintetében.

Nagyvállalat

Nem minősül kis- és középvállalkozásnak. A Szolgáltató és a jelen pont szerinti Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal jogosultak eltérni az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), előfizetői szerződésekkel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (Eszer.) rendelkezéseitől.

4. § (1) Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint e rendelet rendelkezéseitől.

(2)*Az (1) bekezdés hatálya alá nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b), (4c) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1), (2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1), (2), (4) bekezdés, továbbá e rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől.

(3) Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá e rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.

(4) A (2) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

(5) A (3) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

(6) Az (1)-(3) bekezdésben foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

(7) A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

Eltérés esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza azt, hogy a Szolgáltató és az üzleti előfizető az adott jogszabályi rendelkezéstől, vagy az általános szerződési feltételtől miben és hogyan tértek el, továbbá tartalmazza az előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

2.4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a igénybejelentéstől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg. Abban az esetben, ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt. Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az Előfizetői szerződést.

Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 230 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon túli, vagy az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontra túli Előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, amennyiben:

- a felek későbbi időpontban állapodtak meg,
- az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja,
- az Előfizető vagy harmadik személy magatartása miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg.

Az internet bekötési díj 1 darab végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkozik. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja. Amennyiben az Előfizető 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 munkaidőtöbblet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

2.5. MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA:

3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

Az Internet hálózat a TCP/IP szabványt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll alapú kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt. A fenti átviteli formát felhasználva az Előfizetők elektronikus levelezés (e-mail), www szerver szolgáltatások, levelezési listák (mailing list), IP szintű állománycsere (FTP), DNS szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

Az Előfizető/használó mikrohullámú összeköttetésen vagy ethernet hálózaton keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

Egy szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes. A belépési díj tartalmazza a telepítési költségeket, amely áll az antenna és távközlési berendezések kihelyezéséből és legfeljebb 20 méter UTP kábel beépítéséből. Ha az ingatlan nem alkalmas az antenna kihelyezésére és/vagy bonyolultabb kábelezést kell alkalmazni, annak költségei az ügyfelet terhelik.

A mikrohullámú szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPPoE over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardveres szoftver feltételekkel.

A Szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő hálózat, végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Az Előfizető tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed.

3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZITERÜLETE

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területi elérését a 1.6.1. pont tartalmazza.

3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E

A Szolgáltató nem egyetemes elektronikus hírközlési Szolgáltató jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások tekintetében.

3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE

Előfizetői hozzáférési 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 (Eht. 188. § 23. pont).

Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet. Alhálózatot, valamint házon és telken belül hozzá csatlakozó berendezést a Szolgáltatón kívül más is létesíthet, de az alközpontot a Szolgáltató hálózatával, az Előfizető költségére, csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze abban az esetben, ha a Szolgáltató vizsgálata során megállapítja, hogy a belső hálózat kiépítése megfelel a szolgáltatás biztonságos igénybevételéhez szükséges műszaki előírásoknak és követelményeknek. A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján megvizsgálja, hogy a telepítés megfelel-e a műszaki alaptervek követelményeinek és rendelkezik-e a telepített hálózati eszköz megfelelőségi jelöléssel.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI

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

rendeletben meghatározott egyedi, valamint önként vállalt egyedi célértékeit a jelen ÁSZF 8. számú melléklete tartalmazza.

4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE

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

4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKKEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, illetve fertőző tartalmakat terjeszt (Dos, DDos) a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, illetve szüneteltetésére az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult a 4.4. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az előfizető hibájából felmondani.

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

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében indokolt rendelkezések meghozatalát, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. Szolgáltató ilyen esetben jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére.

4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

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 csatlakoztathat.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet, egyéb esetben a szolgáltató nem tudja garantálni a szolgáltatás minőségét az Előfizető hálózatán. Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az Előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

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 lévő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

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 igénybevételére alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalja, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

A végberendezés konfigurálása és a szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tétel az Előfizető felelősségi körébe tartozik. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére. 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 a 1. sz. melléklet szerinti kiszállási díj ellenében végzi el.

Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a 6.6. sz. pontban felsorolt 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 a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat vagy szabálytalanságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 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.

Az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE:

5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI

A szolgáltatás szünetelhet:

- Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból,
- az Előfizető kérésére (egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki).

- mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior) Eht. 136. § (1) bekezdés b) pont)
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon, a Médiatanács határozata alapján, az ÁSZF 5.1. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.1. SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OKBÓL

Karbantartás miatt történő szüneteltetés

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti (Eht.136. § (1) a pont)

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a Szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az Előfizetőkkel legalább 15 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett (Eht. 136.§.).

A rendszeres karbantartás körébe esik azon harmadik felek, különösen az áramszolgáltatók vagy más közművek által nyújtott szolgáltatások, illetve általuk üzemeltetett hálózatok karbantartása is, amelyek befolyásolják a Szolgáltató hálózatának üzemszerű működését. A Szolgáltató a karbantartási munkák megkezdéséről legalább 15 nappal korábban értesíti Előfizetőit a honlapján közzétett tájékoztatással, amennyiben erről a harmadik fél tájékoztatta a Szolgáltatót.

Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával (Eht. 134.§. (7) bek.), a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

5.1.2. ELHÁRÍTHATATLAN KÜLSŐ OK / VIS MAIOR MIATT TÖRTÉNŐ SZÜNETELTETÉS

Jogszabály által feljogosított szerv rendelkezése alapján vagy elháríthatatlan külső ok bekövetkezése miatt történő szüneteltetés.

Felek mentesülnek a szerződésben foglalt kötelezettségeik teljesítése alól, amennyiben őket ebben előre nem látható, külső elháríthatatlan ok (vis maior) bekövetkezte akadályozta, így különösen: elemi csapás, rendkívüli időjárási viszonyok, tűzvész, háború, honvédelmi törvényben feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések, jogszabályi változások.

Vis maior bekövetkeztekor az a fél, akinek teljesítését a vis maior kizárja vagy akadályozza, köteles annak természetéről a másik felet haladéktalanul értesíteni.

Amennyiben a vis maior 3 hónapig folyamatosan fennáll, bármely fél jogosult kezdeményezni az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetését. A másik fél ebben az esetben indokolatlanul nem zárkozhat el az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése elől.

5.1.3. AZ ELŐFIZETŐ KÉRELMERE TÖRTÉNŐ SZÜNETELTETÉS

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A szüneteltetés időtartamára - a Szolgáltató a szüneteltetés időtartama alatt fenntartja az előfizetői jogviszonyt, az Előfizető e-mail címeit, webtárhelyét, IP cím tartományát - az Előfizető a 1. sz. mellékletben meghatározott és csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles, melyet a Szolgáltató havonta számláz ki az Előfizetőnek. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés leghosszabb időtartama naptári évenként 6 hónap, üzleti Előfizető esetén összesen 3 (három) hónap, a szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban (levélben vagy e-mailben) vagy személyesen az ügyfélszolgálaton, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szüneteltetés kért kezdő időpontja előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti a 1. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti. A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, melyről legkésőbb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Abban az esetben, ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, visszakapcsolási díjként a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít, a szüneteltetés – kivéve az előfizetői jogviszony szünetelését - az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését határozott időtartamú szerződések vonatkozásában kéri, úgy ebben az esetben az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a 7.1. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI

SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI

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, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat),
- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével,
- d) Az Előfizető a számla kiegyenlítését elmulasztja és 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 ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot. Előfizető a hátralékának egyösszegű megfizetését követően veheti ismét igénybe a szolgáltatást.
- e) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat, Spam, Dos, DDos),
- f) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Az a)-c) pontok szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az Eht. 137. § (1) bekezdés c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki Eht. 137.§ (2a) bekezdés.

A korlátozás megszüntetéséért Előfizető egyszeri, a Díjszabás szerinti visszakapcsolási díj megfizetésére köteles, amely összeget Szolgáltató a korlátozás feloldását követő első számlával számlázza ki Előfizető részére. Amennyiben Előfizető az addig esedékessé vált összes tartozását rendezi, úgy Szolgáltató a szolgáltatást automatikusan, 72 órán belül visszakapcsolja a Díjszabás szerinti visszakapcsolási díj érvényesítése mellett. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, köteles a korlátozás okának megszűnéséről való tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. A vagyoni biztosítékkal kapcsolatos szabályokat az a mindenkori hatályos ÁSZF tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak Eht. 134. § (10) bekezdés.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a Szolgáltatás igénybe vételét biztosító bármely végberendezésekre küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

A Szolgáltató a hálózatának megfelelő működése és az előfizetői szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülésének elkerülése érdekében a forgalomelemzés alapján zavarforrásnak vagy célpontnak regisztrált előfizetői hozzáférési ponton meggátolja a további károkozást, mely nem jelenti a Szolgáltatás nyújtásának hibáját, így a rendelkezésre állási időt nem csökkenti, valamint az Előfizető a Szolgáltató általi hibás teljesítés esetén Öt megillető kötbér érvényesítésére nem jogosult.

Az internet-szolgáltatáshoz tartozó e-mail szolgáltatás keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta akaratlagos vagy akár véletlen meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a, Szolgáltató Internet szolgáltatását és zavarja a többi Előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül. Az internet-szolgáltatás korlátozása esetén a szolgáltatás mellett biztosított e-mail postafiók szolgáltatás korlátozására is sor kerülhet.

A 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 9. számú mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a ÁSZF 9. sz. mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatásrész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség kikapcsolását jelenti.

Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 9. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben 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 korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

A jelen ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet használatnak minősül az is, ha az Előfizető nem a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés alapján a részére biztosított végberendezés felhasználásával vagy más Előfizető felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kíséri meg a szolgáltatás igénybe vételét (pl: router elregisztrálás).

5.2. pont szerinti esetkör kapcsán 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 több száz 1 Terabyte 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 számított adatforgalom átlaga a 1 Terabyte 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 szerződésszegő 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 sebességét a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint jogosult korlátozni. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

Amennyiben az Előfizető közreműködő Szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2. pontjában meghatározott feltételek az Előfizető által – a Szolgáltató választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást egy egyedi Előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2. pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltatás korlátozása az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 1 Mbps történő lassítását, a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.5. pont szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 1. sz. mellékletben feltüntetett díjat számít fel.

5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató

a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja (Eszr. 19. § (4) bekezdés).

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette (Eszr. 19. § (5) bekezdés).

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK:

6.1. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

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

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A Szolgáltató a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

A hiba bejelentésétől a szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg -vis maior kivételével- a 72 órát.

6.1.1. A HIBA BEJELENTÉSE, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával egy évig megőrizni.

Az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy az előfizetői szolgáltatás meghibásodását az ÁSZF 1.3. pontjában szereplő elérhetőségeken jelentheti be:

- a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen vagy telefonon,
- a Szolgáltató ügyfélszolgálatához küldött levelében vagy elektronikus levélben teheti meg.

A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja és nyilvántartásba veszi az Előfizető bejelentése alapján, mely nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az Előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői szerződésszámot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) 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, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni az alábbiakról:

- további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet),
- ha a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hiba kijavításának 72 órás határidejébe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hiba kijavításának 72 órás határidejébe.

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

Abban az esetben, ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1. pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe. Akkor, ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható Előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása. Közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.

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

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

6.1.2. A SZOLGÁLTATÓ HIBÁS TELJESÍTÉSE

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben:

- a 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének:

- a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior ok (lásd 5.1.2. pont) miatt keletkezett, vagy a hibát nem vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentették be, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Szolgáltatás minőségétől eltérő Szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő végberendezés, az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, előfizetői tulajdonú hálózat, vagy végberendezés okozta,
- a hibát a szolgáltatói tulajdonú végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
- a hiba azért nem volt elhárítható, mert az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészen (így különösen nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek), feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrészre, ahol az Előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található,
- a hiba az Előfizető által igénybe vett más szolgáltató nem szerződésszerű teljesítéséből ered. Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.
- Az Előfizető az ÁSZF 8. sz. mellékletében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.
- Nem köteles a Szolgáltató 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 adott helyzetben általában elvárható.
- 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 adott helyzetben általában elvárható.

6.1.3. ELŐFIZETŐI KÖTELEZETTSÉGEK A HIBABEJELENTÉS ÉS HIBAE LHÁRÍTÁS SORÁN

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit az Előfizető köteles biztosítani a szerződés időtartama alatt.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, továbbá a felek által előzetesen egyeztetett időpontban a hiba behatárolása és elhárítása során Szolgáltató a hálózathoz, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen, és a szolgáltatás igénybevételéhez

szükséges műszaki berendezések megfelelő módon történő üzembehelyezéséhez biztosítja az Előfizető helyiségébe történő belépést.

A hiba behatárolásához az Előfizetőnek együtt kell működnie a Szolgáltatóval, hogy a hiba megfelelően behatárolható legyen. A hibabejelentés során, ha az Előfizető nyilvánvalóan téves, megtévesztő tartalmú válaszokat ad a hibabejelentés során, ami alapján a Szolgáltató a hiba forrását tévesen a saját szolgáltatása körében állapítja meg, az Előfizető a téves hibabejelentést köteles megtéríteni, továbbá a helyszínen történő elhárítás esetén a Díjszabásban szereplő kiszállási díjat megfizetni.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás 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 értesíti az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételéről, a hiba elhárítására ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles, azonban - amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi- egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti. 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 megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni a Díjszabásban meghatározottak szerint.

A Szolgáltató által felszerelt, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért az Előfizető a jogviszony alatt köteles helyt állni a Díjszabásban meghatározottak szerint.

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

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 1. sz. mellékletben megjelölt mértékben:

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás 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.

Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 12 órán belül megkezdheti a helyszíni hibaelhárítást a 1. sz. mellékletben megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

6.2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN

Az Előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy 1 alatt évülnek el, amelyet az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja:

- a hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja,
- a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.3. és 7.4. pont tartalmazzák.

Előfizető jogosult az ÁSZF 6.6. sz. pontja szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni Szolgáltatóval szemben, ha díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasz, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasz, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasz, továbbá egyéb jogvita vagy jogvitás helyzet esetén.

A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvitás helyzete esetén jogosult az ÁSZF 6.6. sz. pontja szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

Az Előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az Előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető, e határidő jogvesztő.

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

6.3. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)

6.3.1. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE

Előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételével, problémájával az ügyfélszolgálat foglalkozik, ahol az Előfizetők hibabejelentést tehetnek, a szolgáltatással kapcsolatban információt kérhetnek, telefonon, elektronikus úton vagy írásban. A panasz bejelentési eljárásra a 6.1 pontban foglaltak az irányadók. A reklamációt a jelen ÁSZF 1.2 pontjában megadott valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen meg lehet tenni. Szolgáltató a panaszt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti. Abban az esetben, ha 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.

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.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Telefonon közölt panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele az előfizető beleegyezésével mellőzhető. A telefonos ügyfélszolgálaton történő Panasz bejelentése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.4.3 pont alapján történik.

Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben tájékoztatni:

- előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,
- Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
- előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely
- fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

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

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

A Szolgáltató az Előfizetőre vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

6.3.2. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon Előfizetői bejelentésekkel/megkeresésekkel, melyek formájuknál vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyekből nem azonosítható a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető vállalja, hogy az Előfizetői szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalma, a Szolgáltató egyéb Előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybe vételével.

6.3.3. DÍJREKLAMÁCIÓ

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. Előfizető a kifogását szóban, írásban, e-mailben és telefonon nyújthatja be. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a Díjreklamációt öt napon belül nem utasítja el (Eht. 138. § (5) bekezdés).

A Szolgáltató jogosult a 6.2. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá 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. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl Díjreklamációt nem fogad el.

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 a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld előfizetőnek, amelyet Előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadók.

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

Amennyiben az Előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az Előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

Ha az Előfizető a Díjreklamáció során a nem vitatott összegről kiállított új számlát befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást az Előfizető a Szolgáltató Díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítést követő 15 napon belül megindította, és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette. Abban az esetben, ha az Előfizető Díjreklamációja nem volt megalapozott, az Előfizető a számla

összegét, továbbá a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentsen:

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

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

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

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel. Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE

6.4.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE

Az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben, melyek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontjai tartalmazzák.

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató az esetek 70%-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja (Eszr. 12. § (1) bekezdés e) pont).

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja (Eht. 138. § (10); Eszr. 25. § (1) bekezdések). Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott előfizetői bejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában van lehetőség.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, egyedi azonosítószámmal kell ellátnia, amelyet visszakereshető módon – kivételével a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot - a bejelentés időpontjától számítva 5 évig köteles megőrizni. (Fgytv. 17/B. §)

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles a hibabejelentésről és az előfizetői panaszról készült hangfelvétel Előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani, továbbá a hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.4.2. AZ ELŐFIZETŐ AZONOSÍTÁSA

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a következők szerint azonosíthatja:

- a) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes, illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással,
- b) a Szolgáltató Ügyfélkapuján történő bejelentkezés az Ügyfélazonosító és az ahhoz tartozó jelszóval történik.

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

Ha az Előfizető jelszava az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, azokért kizárólag az Előfizető felel.

6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

6.6. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE

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

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében panaszával az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: +36 1 457 7100

E-mail: info@nmhh.hu

Központi ügyfélszolgálat: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Telefon: +36 1 468 0500

Média- és hírközlési biztos

1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: +36 1 429 8644

Fax: +36 1 429 8761

Web: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

Fogyasztóvédelmi hatóságok:

Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

Címe: 1051 Budapest, Sas u. 19. III.em.

Telefon: +36 1 450 2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: +36 1 459 4911

E-mail: fogyved.2.fok@pest.gov.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Cím: 5000 Szolnok, Ady Endre u. 35-37.

Levelezési cím: 5001 Szolnok, Pf. 218.

Telefon: +36 56 513 336

Fax: +36 56 510 204

E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu

Ceglédi Járási Hivatal Hatósági Osztály

Cím: 2700 Kossuth tér 1.

Telefon: +36 53 311 488

E-mail: cegled.hatosag@pest.gov.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V., Alkotmány utca 5.

Levelezési cím: 1391 Budapest 62., Pf. 211.

Telefon: +36 1 472 8900

Fax: +36 1 472 8905

E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

Ceglédi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője

Dr. Diósgyőri Gitta

2700 Cegléd, Kossuth tér 1.

Telefon: 06 53 511 405

Fax: +36 53 511 406

E-mail: jegyzo@cegledph.hu

Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Ceglédi Járásbíróság

2700 Cegléd, Kossuth tér 2.

Levelezési cím: 2701 Cegléd, Pf. 52.

Telefon: +36 53 500023

Tel/Fax: +36 53 310020

Fax: +36 53 500024

E-mail: birosag@cegled.birosag.hu

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. [Fgytv. 18.§ (1)]

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: +36 1 488 2131

Fax: +36 1 488 2186

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület

1055 Budapest, Kossuth tér 6-8.

Telefon: +36 1 474 7921

Fax: +36 1 474 7921

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Fogyasztóvédelmi ügyben általában:

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)

Cím: 1149 Budapest, Nagy Lajos király útja 127.

Telefon: +36 1 880 7642

E-mail: ofe@ofe.hu

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR:

7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET - HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET – HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ

7.1.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ALAPJÁN NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK

Az Előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért:

- egyszeri díjat
- havi előfizetési díjat
- egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A részletes díjszabást az ÁSZF 1. sz. melléklete (Internet szolgáltatás díjszabás) tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri díjak pedig utólag esedékesek. Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtása során a jelen ÁSZF-be foglalt bármely kötelezettségének teljesítésére alvállalkozót igénybe venni, amely alvállalkozó teljesítéséért Szolgáltató úgy felel, mintha a teljesítést maga végezte volna.

Szolgáltató jogosult a szolgáltatásának teljesítésével kapcsolatban felmerült közvetített szolgáltatást az Előfizető részére más szolgáltatásokkal együtt tovább számlázni. A Szolgáltató a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

A díjmelléklet szerinti díjak az általános forgalmi adó mértékének változása esetén automatikusan megfelelően módosulnak.

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

Szolgáltató jogosult egy számlát kiállítani valamennyi szolgáltatásról abban az esetben, ha az Előfizető több szolgáltatást vesz igénybe egy hozzáférési ponton.

A Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények igénybevételének feltétele lehet határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötése. Határozott tartamú előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre (pl. díjsomagokra vonatkozó kedvezmény, belépési díj kedvezmény ...stb.) tekintettel vállalja, hogy az előfizetői szerződés határozott időtartamán belül az előfizetői szerződést nem szünteti meg, annak megszüntetésére a Szolgáltató részéről az Előfizetőnek felróható okból nem kerül sor, az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít a Szolgáltató részéről az Előfizető díjtartozása miatt történő felmondás. Amennyiben a határozott időtartam alatt fenti okokból kerül sor a szerződés megszűnésére, az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkenthetik, vagy más előnyöket biztosíthatnak. A Szolgáltató ezek nyilvánosságát a 1. számú mellékletben történő rögzítéssel biztosítja. A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévők, azonos elbírálásának elvét szem előtt tartva. A Szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit. A mindenkor akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a www.flash-net.hu weboldalon és/vagy az ügyfélszolgálaton (telefonos, személyes). Üzleti előfizetők esetén az akciók, az akciós díjazási feltételek nem képezik a jelen Általános Szerződési Feltételek díjmellékletét az Eszr. 4. § (3) bekezdésében írtak alapján.

7.1.2. EGYSZERI (BELÉPÉSI) DÍJ

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

Az egyszeri díjat az Előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egy adott egyedi előfizetői szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és az Előfizető új egyedi előfizetői szerződést köt, az egyszeri díj ismételten felszámítható.

7.1.3. HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJ

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

Az alkalmi állomásért – ha a felek nem a létesítés költségeinek megfizetésében állapodnak meg – az állandó üzemű állomásra megállapított előfizetési díj jár. Az egy hónapnál rövidebb ideig üzemben levő alkalmi állomásért is az egész havi előfizetési díjat kell fizetni.

7.1.4. A DÍJCSOMAGOKRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő–általában alacsonyabb–mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével. A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy díjcsomag struktúráját időről időre felülvizsgálja:

- új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén,
- az egyedi Előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,
- ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, illetve az irányadó eljárási rend szerint:
 - módosítsa,
 - az értékesítésből kivezesse, majd
 - megszüntesse.

Több szolgáltatás – előfizetéssel rendelkező Előfizető minden előfizetés esetében jogosult – akár előfizetésenként különböző – díjcsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjcsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el Szolgáltatónak. A díjcsomagra előfizetés az egyedi előfizetői szerződés megkötésével, a díjcsomag váltása annak módosításával történik.

Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni, azt az ÁSZF módosításával teheti. A Díjszabás elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont díjcsomagok leírását. Amennyiben egy díjcsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF módosításának hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a megszűnő díjcsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjcsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a hatodik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnő díjcsomaghoz hasonló tartalmú díjcsomagba sorolhatja. Abban az esetben, ha átsorolásra az előfizetői szerződés határozott időtartama alatt történik, az Előfizető jogosulttá válik a szerződés jogkövetkezmények nélküli megszüntetésére 8 napos felmondási idővel. Miután a díjcsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjszabásából való törléssel megszünteti.

7.1.5. A SZOLGÁLTATÁSI CSOMAGOKRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó több szolgáltatást, - így például tv, telefon és internet szolgáltatását - összevontan értékesítsen.

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

Az Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatáscsomagok leírása és díjszabása az 1. sz. mellékleteiben található.

7.1.6. A DÍJ- ÉS SZOLGÁLTATÁS CSOMAGVÁLTÁS FELTÉTELEI

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

Díjcsomag váltás során az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az Előfizetői hozzáférési pont egyéb, az Előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői nem változnak.

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

A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás (továbbiakban: csomagváltás) esetében a lefelé váltás, olyan díj- és szolgáltatáscsomagra (továbbiakban: csomag) történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja alacsonyabb, mint az addig igénybevett csomag havi előfizetési díja. A felfelé váltás olyan csomagra történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja magasabb, mint az addig igénybevett csomagé volt.

Határozatlan idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön feltétel nélkül lehetséges. Határozatlan idejű szerződések esetében a csomag lefelé váltása az Előfizetői szerződés módosításával, díjmentesen történik.

Határozott idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön csomagváltási díj megfizetése nélkül lehetséges, azzal a feltétellel, hogy a csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul, a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartammal meghosszabbodik a határozott idő. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.

Határozott idejű szerződés esetében a csomag lefelé váltása abban az esetben lehetséges, ha a csomagra vállalt határozott időtartam 75%-a már eltelt. Határozott idejű szerződés esetében a csomag lefelé váltásának további feltétele, hogy a csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul, a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartammal meghosszabbodik a határozott idő. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.

A Szolgáltatóhoz csomagváltásra vonatkozó kérelmet:

- személyesen,
- telefonon,
- írásban (e-mailben) be lehet jelenteni.

Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a fenti elérhetőségek valamelyikén, a Szolgáltató a következő 5 munkanapon, vagy lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén 30 napon belül teljesíti azt.

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

A többi választható kereskedelmi díjcsomag igénybevételét Szolgáltató meghatározott feltételekhez köti, melyeket az egyes díjcsomagok leírása tartalmazza.

Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjsomagok választásából díjtartozás esetén, a díjtartozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg.

Kereskedelmi díjsomagok Előfizetői a meglévő díjsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjszabása szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjsomagra bármikor (a más díjsomag választása során tett hűségnyilatkozat hatálya alatt is) áttérhetnek.

Ha a díjsomagot igénybevevő Előfizető személye átírással irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő Előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjsomag igénybevételéről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató a szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

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

Az utólagos megbízás szabálya a díj- és szolgáltatáscsomag-váltással megvalósuló szerződésmódosításra (az elállási jog kivételével) is irányadó.

7.1.7. A SZÁMLA MEGKÜLDÉSE

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A számlázás történhet havonta, félévente és évente az Előfizető rendelkezése szerint. A számla az előfizetési díjak tekintetében a tárgyhónap, vagy az ettől kezdődő, a választott fizetési gyakoriságnak megfelelő időszakot tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben is megküldheti az Előfizető részére az Előfizető által megadott elektronikus levélcímre. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat (Eszr. 26. §. (1) bekezdés). A szolgáltató által küldött elektronikus levél esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Szolgáltató a számláit legkésőbb minden hónap 10. napjáig állítja ki, és küldi meg az Előfizető kérése alapján postai vagy elektronikus úton. Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25. napjáig nem kapja meg, úgy ezt haladéktalanul a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy telefonos ügyfélszolgálatán köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Nem mentesíti Előfizetőt a számla határidőre történő kiegyenlítésének kötelezettsége alól, ha a számlát késedelmesen kapja meg. A díjfizetés akkor tekintendő teljesítettnek (azon a napon), amikor a Szolgáltatóhoz a számla ellenértéke megérkezik. Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzösszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri díjakat.

Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént, és az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltatóhoz került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

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

Amennyiben a Szolgáltató valamely jogszabály szerinti értesítési kötelezettségének a számlalevélen tesz eleget, úgy igazoltnak tekintendő az értesítés megtörténte, ha az Előfizető az adott számlát vagy legalább annak egy részét megfizette, illetve azzal kapcsolatban bármilyen észrevétellel, kifogással, számlapanasszal fordul a Szolgáltatóhoz.

A számlázási időszakon kívül szükségszerűen kibocsátott számla összegének beérkezési határideje a számla kiküldésétől számított 8 nap.

7.1.8. KÉSEDELMI KAMAT

A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására, valamint a késedelemmel összefüggő költséget (fizetési felszólítási eljárás díjai) kötbérként megfizettetni 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 befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. Amennyiben az Előfizető a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult díjköteles fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében. A fizetési felszólítás az elévülést megszakítja.

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.

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

7.1.9. DÍJTARTOZÁS ESETÉN ALKALMAZANDÓ ELJÁRÁS

Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, e-mail üzenettel vagy egyéb, az Előfizető által kapcsolattartásra megadott elérhetőségen felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről. A Szolgáltató a késedelem bekövetkezését követően kiállított számlákon hívja fel az Előfizető figyelmét a fizetési késedelemre, és annak következményeire.

Szolgáltató a számla lejáratí napján számla lejáratí értesítőben hívja fel az Előfizető figyelmét az esedékes díjak fizetéséről. A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknél írásbeli (e-mailben, illetve felugró ablak formájában) fizetési felszólítást küld a lejárt számlát követő hónap első napján 30 napon keresztül, ennek díjszabása a 1. sz. melléklet Fizetési felszólítás 1 alapján történik. A Szolgáltató a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult a szolgáltatás korlátozására.

Az Előfizető díjtartozása esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF 5.2. pontjában foglalt feltételek szerint jogosult a szolgáltatás korlátozására.

Az Előfizető fizetési késedelme esetén, amennyiben tartozását az Előfizető a fizetési felszólítást megelőzően nem rendezi, a szerződésszegésre tekintettel kötbért köteles megfizetni. A kötbér egy számlához kapcsolódó fizetési késedelem esetén egyszer terheli az Előfizetőt.

Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését az ügyfélszolgálati irodában személyesen, faxon vagy e-mailben jelen ÁSZF 1.2. pontjában szereplő elérhetőségeken, a Szolgáltató 2 munkanapon belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A Szolgáltató az e-mailben és telefonon történt igazolásokat a befizetéstől számított legfeljebb 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént. Ha az Előfizető valótlan befizetés adatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett befizetéseket figyelembe venni. A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: ajánlott levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá a korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásában közzétett költsége.

7.1.10. DÍJMÓDOSÍTÁS

A Szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített Előfizetői szolgáltatások díjait egyoldalúan kizárólag az ÁSZF 9.2.1 pontjának szabályai szerint módosíthatja. A Szolgáltató ettől eltérően bármely Előfizetői szerződés esetében bármikor módosíthatja díjait, ha a díjmódosítás kizárólag díjcsökkentés formájában történik, továbbá egyoldalúan abban az esetben módosíthatja díjait, amennyiben az Egyedi Előfizetői szerződés kifejezett rendelkezése arra lehetőséget ad. Az Egyedi Előfizetői szerződésben – amennyiben az Előfizető azt nyilatkozatával elfogadja – az alábbi díjemelési lehetőségek építhetők be:

- amennyiben azt Előfizetői szolgáltatás részeként vagy azzal kapcsolatban a Szolgáltató közvetített szolgáltatást is nyújt, és ennek a közvetített szolgáltatásnak az Előfizetőt érintő mértéke pontosan rögzített, vagy pontosan meghatározható, e közvetített szolgáltatás díjának emelkedése esetén annak mértékéig az Előfizetői szolgáltatás díja emelhető,
- a Szolgáltató előzetes megállapodás hiányában is módosíthatja díjait, ha azt a jogszabályok (pl.: az adó mértékére vonatkozó szabályok) változása, vagy hatósági, bírósági határozatok végrehajtása indokolja, mindkét esetben a díjemelés Előfizető által történő elfogadása ráutaló magatartással is történhet.

A Szolgáltató a határozatlan idejű szerződések esetében jogosult a szolgáltatások díjainak emelésére az inflációval egyező mértékben az ÁSZF 12.1.pontja szerint.

A Szolgáltató negyedévente felülvizsgálja az adminisztrációs és egyéb kiegészítő díjakat, különösen jogszabályváltozás, hatósági határozat, bírósági határozat, jogi kötelező erővel bíró vagy jogi jelentőséggel bíró irányelv, iránymutatás, állásfoglalás, valamint az üzletmenetében bekövetkezett indokok alapján. Ez alapján módosíthatja az adminisztrációs és egyéb kiegészítő díjak körét és mértékét.

7.1.11. AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE

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

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az azt igénybe vevő Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg.

A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő egyedi előfizetői szerződést kötni, ha az Előfizető:

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

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

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

- a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
- egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása
- egyéb díjkedvezmények,
- egyébek.

Amennyiben a Szolgáltató az akció során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjelem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely az akciós egyedi Előfizetői szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az egyedi előfizetői szerződést az Eht. 132. § (4-6) bekezdése alapján felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha az akciós feltételek között a Szolgáltató a nem akciós díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjmelés következtében a kedvezményértéke nem csökken.

Az akció keretében igényelt szolgáltatásokra vonatkozó igénybejelentés és szerződéskötési folyamat eltérhet az általános szerződéskötési feltételektől.

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

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőt az akcióban való részvételtől kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.

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

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

Az ÁSZF külön melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. Ezen melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és

rendelkezésre bocsátani, továbbá köteles azt – az Előfizetők értesítését mellőzve – a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnak megküldeni.

7.1.12. DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉG

Az Előfizető egyenlegén bármilyen okból nyilvántartott túlfizetés esetén, vagyis olyan esetben, amikor az előfizető befizetései (akár tényleges befizetés okán, akár szolgáltatói jóváírás miatt) meghaladják a Szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségeit, az Előfizető kifejezett – szóbeli, írásbeli vagy elektronikus levélben előterjesztett – kérésére fizeti vissza a különbözetet. A kérelmében az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy banki átutalás vagy postai megküldés útján kéri ennek teljesítését. Kérelmében meg kell jelölnie a bankszámlaszámát vagy a címet, amelyre a teljesítést kéri. Olyan Előfizető részére, aki csoportos beszedési megbízással vagy átutalással teljesíti havi fizetési kötelezettségeit, a Szolgáltató az Előfizető bankszámlájára utalással téríti vissza a díjat.

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

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

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

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

Az elhunyt előfizető egyenlegén mutatkozó túlfizetést a Szolgáltató a hagyatékátadó végzéssel vagy öröklési bizonyítvánnyal igazolt örökösök számára téríti vissza. Amennyiben az örökös a Szolgáltató aktív előfizetője, úgy az összeget az örökös előfizető egyenlegére vezeti át a Szolgáltató.

7.1.13. KÖVETELÉSKEZELÉSI DÍJ

A Szolgáltató jogosult díjtarozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizető adatkezelés céljából szükséges adatait az Eht. és a hatályos hazai és uniós adatvédelmi jogszabályok, valamint a jelen ÁSZF 2. számú mellékleteként csatolt Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató rendelkezései szerint jogosult átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét kártérítésként az Előfizetőre áthárítani.

A teljes tartozás az alábbi tételeket tartalmazhatja:

- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított lejárt tartozása, jogkövetkezmény összege, amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott időtartam lejáratá előtt szünteti meg, illetőleg díjtarozás vagy az Általános szerződési feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül
- késedelmi kamat, illetve kötbér összege,
- fizetési felszólítás eljárási díja,
- követeléskezelési díj összege,
- korlátozásból történő visszakapcsolás díja.

A tartozás elismerésének minősül, amennyiben Előfizető a részére küldött fizetési felszólítás átvételét követően a tartozást nem vitatja.

Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht.143. §. (2) bekezdés).

A követeléskezelési díj mértékét az 1. számú melléklet (internet szolgáltatási díjak) tartalmazza.

7.2. A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK

A számla összegét a számlán feltüntetett hatánapig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.

A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az Előfizető az Előfizetői szerződésben megjelölte. Az Előfizető az első számla kézhezvételét követően dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen vagy telefonon, a számlán található szerződés szám alapján. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz átutalási megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Hitelintézetten keresztüli fizetés történhet:

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfél azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),
- az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás).

Számlamásolat kiállításáért az Előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

7.3. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével (Eht. 143. § (1) bekezdés).

Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be a kártérítés elbírálásához és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal. A Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja vizsgálatát.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem vagy hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

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

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása és csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, melyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében a Szolgáltató nem tud eleget tenni az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek.

Az Előfizető felelőssége a berendezés használojának magatartására is kiterjed.

Az Előfizető felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából a Szolgáltatónak okozott kárért.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- ha az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- a szolgáltatás nyújtása megkezdésének jogszabályban meghatározott vagy a Szolgáltató által vállalt határidejének elmulasztása esetén,
- a Szolgáltató az átírást a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- a hiba kijavítására nyitva álló 6.1. pont szerinti határidő eredménytelen eltelte esetén,
- korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után.

Az egyes kötbérek mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

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 megghiúsul, 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.

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 6. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és ebben az esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.2. pontjában írtak irányadóak.

Ha Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, nem állapítható meg a károkozás, az Előfizető nem bizonyította a kárát (akár a mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződészerűen teljesít (kötbér – Ptk. 6:186. § és Eht. 143. § (3) bekezdése).

A Szolgáltató által fizetendő kötbér eseteinek meghatározását és megfizetése módját a 7.3. pontja tartalmazza.

7.4.1. SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK KÉSEDELMES MEGKEZDÉSE ESETÉN FIZETENDŐ KÖTBÉR

Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató a 2.4. pontban foglalt határidőben köteles a szolgáltatásnyújtását megkezdni. A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege minden késedelmes nap után:

- az Általános Szerződési Feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része,
- belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa (Eszr.7. § (3) bekezdés).

7.4.2. MEGHIÚSULÁSI KÖTBÉR

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti (Eht. 134. § (2) bekezdés), a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 7.4.1. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni (Eszr.7. § (4) bekezdés).

7.4.3. AZ ÁTÍRÁS ÉS ÁTHELYEZÉS KÉSEDELMES TELJESÍTÉSEKOR FIZETENDŐ KÖTBÉR

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az adminisztrációs díjának egytizede (Eszr.14. § (4) bekezdés).

Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada (Eszr.15. § (5) bekezdés).

7.4.4. A HIBAELHÁRÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ KÖTBÉR

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg (Eszr.23. § (3) bekezdés).

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie:

- a) az 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1. pont) eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke:

1. a vetítési alap kétszerese a) pont szerinti esetben,
2. a vetítési alap négyszerese b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével tudta igénybe venni,
3. a vetítési alap nyolcszorosa b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni (Eszr. 23. § (2) bekezdés).

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására a 6.1. pontban meghatározott időtartam alatt elhárította,
- a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,
- a hibát vis major helyzet idézte elő.

7.4.5. KORLÁTOZÁSBÓL VISSZAKAPCSOLÁS KÉSEDELMES TELJESÍTÉSE ESETÉN FIZETENDŐ KÖTBÉR

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese (Eszr.19. § (2) bekezdés).

7.5. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ALKALMAZOTT JOGKÖVETKEZMÉNY

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és az előfizetői szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató az Eht.-ban és/vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, úgy a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. A határozott időtartamú előfizetői szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult a Szolgáltató felszámítani.

A Szolgáltató nem alkalmazhatja a jogkövetkezményt, ha az Előfizető az előfizetői szerződést az alábbi okok miatt mondja fel (Eszr. 28. § (3) bekezdés):

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- a Szolgáltató az előfizetői szerződést a jelen ÁSZF törzsrésznek 12.1. pontjába írtakba ütközően módosítja,
- a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLAZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI:

8.1. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

Szolgáltató önálló telefonszolgáltatást nem nyújt.

8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

Szolgáltató önálló telefonszolgáltatást nem nyújt.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA:

Az előfizetői szerződések a Felek megállapodása szerint határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre. Azok az egyedi előfizetői szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg, határozatlan idejű Előfizetői szerződésnek minősülnek.

9.1. A HATÁROZOTT IDŐTARTAMÚ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

Határozott időtartamú előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az előfizetői szerződésben rögzített meghatározott ideig az előfizetői szerződést nem szünteti meg (előfizetésre vállalt hűség), vagy az előfizetői szerződésében rögzített díjsomagot meghatározott ideig igénybe veszi (vállalt hűség). Ahol az előfizetői szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés kiegészítés,

módosítás, nyilatkozat, egyéb szerződéses dokumentum, számla stb. hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a Felek határozott idejű szerződésnek tekintik, s arra a határozott idejű szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

Eht. 127.§ (4) bekezdése szerint a határozott időtartamú előfizetői szerződés -(4c) és (4f) bekezdés kivételével - legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a (4b) bekezdés szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. Készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél (Eht. 127.§ (6) bekezdés).

A határozott idő az előfizetői szolgáltatás létesítésekor, illetve a helyszíni kivitelezést nem igénylő esetben az előfizetői szolgáltatás aktiválásakor veszi kezdetét. Abban az esetben, ha az adott Szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak, akkor a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul. A határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik a már létesített előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződés módosítás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki kivitelezést.

Nem számít bele a határozott időtartamba a szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

A Felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik a meghatározott idő elteltével. A Felek a határozott idejű előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről, amelybe esetben a létrejövő új előfizetői szerződés csak határozatlan idejű lehet. A Felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az előfizetői szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződés módosítással dönthetnek (Eht. 134.§ (14) bekezdés).

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat.

A Felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek (Eht. 134. §. (14) bekezdés).

A szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy ha az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Az előfizetői szerződésnek az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő megszűnése esetén a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, amelyeket a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani, az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg (Eht. 134. § (15) bekezdése).

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjsomag havi vagy időszaki díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. Eszr. 27. § (1)

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó specifikus szabályok:

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: a határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átvállaló Előfizető vállalja, ha a szerződést a határozott idő lejárta előtt szünteti meg, az átadó és az átvállaló Előfizető által a szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezményt megfizeti.
- d) A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató az Eht.-ban és/vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, úgy a szolgáltató az előfizetővel szemben a 7.5. pontban írt jogkövetkezményt alkalmazza. Határozott időtartamú szerződés esetén Előfizető vállalja, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott időtartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó

előfizetői szerződést/szerződéseket rendes felmondással nem szünteti meg. Az átírás, áthelyezés, előfizetői jelleg váltás a jogkövetkezmény alkalmazása szempontjából az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott időtartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, kivéve, ha a jelen ÁSZF, az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

9.2. A HATÁROZATLAN IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGSZÜNTETÉSE

A határozatlan idejű Előfizetői szerződést az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően bármelyik fél felmondhatja.

A határozott idejű Előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai:

- A határozott időtartamú Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével határozatlanra módosul, kivéve ha a Szolgáltató és az Előfizető erről másképp nem rendelkezik.
- A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet, illetve új szerződés megkötésével vállalható határozott időtartamú szerződés is.

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG:

10.1. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESTLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA

10.1.1 AZ ADATOK KEZELÉSÉNEK CÉLJA, FAJTÁJA, JOGALAPJA ÉS IDŐTARTAMA

Szolgáltató az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat az alábbiak szerint meghatározott célból kezelheti:

1. előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, kapcsolattartás céljából (a szolgáltatás igénybevételére irányuló előfizetői szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése, kapcsolattartás, bejelentések kezelése);
2. hibabejelentések kezelése
3. számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, számlakezelés érdekében az adatok rögzítése, tárolása, felhasználása, törlése;
4. az elektronikus hírközlési jogviszonyból eredő igények érvényesítése, igénnyel szembeni védekezés érdekében az adatok, nyilatkozatok tárolása, felhasználása, törlése;
5. hatósági adatszolgáltatás;
6. panaszok, bejelentések kezelése;
7. üzleti ajánlatok kidolgozása, piackutatás, közvélemény kutatás, reklám, egyéb fogyasztói tájékoztatás.

A jogszerű adatkezelés megfelelő joggalappal, az alapelvekkel összhangban történik:

- jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság,
- célhoz kötöttség,
- adattakarékosság,
- pontosság,
- korlátozott tárolhatóság,
- integritás és bizalmas jelleg,
- elszámoltathatóság.

Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatosan a Szolgáltató által kezelt adatok köre, az adatkezelés jogalapja, célja és időtartama a 7. sz. melléklet szerinti Adatkezelési tájékoztató tartalmazza részletesen.

10.1.2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK TÁROLÁSA, ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSA, CÉLJA

A tárolás módja:

A Szolgáltató az általa kezelt adatokat az alábbi módon tárolja:

- elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;
- a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában. A személyes adatok esetleges továbbításával kapcsolatos információkat a 7. sz. melléklet szerinti Adatkezelési tájékoztató részletesen tartalmazza.

10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL

10.2.1. ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOK

Szolgáltató megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelmével kapcsolatosan.

A megfelelő szintű adatvédelemhez az adatkezelő biztosítja a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét. Adatkezelő az adatbiztonsági intézkedéseket folyamatosan teszteli és fejleszti, napra készen tartja.

Az adatbiztonság keretében a Szolgáltató biztosítja, hogy az általa alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök oly módon üzemelnek, amely szerint:

- az általa kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhetőek (rendelkezésre állás),
- az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége),
- az adatok változatlansága igazolható (adatintegritás),
- valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató biztosítja, hogy az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

A személyes adatok feldolgozása során a Szolgáltató biztosítja:

- a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- az adatok jogosulatlan személyek általi használatának megakadályozását;
- annak ellenőrizhetőségét, mely szervezetek és vagy személyek továbbíthatják/továbbíthatták az adatokat;
- a rendszerek üzemzavara esetén az adatok helyreállíthatóságát;
- az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

Az adatbiztonsággal kapcsolatos további részletes szabályokat a 7. sz. melléklet szerinti Adatkezelési tájékoztató és a Szolgáltató honlapján elérhető Adatkezelési szabályzat tartalmazza.

10.2.2. ELŐFIZETŐ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

Az előfizető adatkezeléssel összefüggő jogait, a Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait, az adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket a 7. sz. melléklet tartalmazza.

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK):

Az Előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a szerződés megkötésekor, a szerződés hatálya alatt bármikor megadhatja, visszavonhatja vagy módosíthatja telefonon megfelelő ügyfélazonosítást követően, személyesen az ügyfélszolgálaton vagy elektronikus úton. Az egyes nyilatkozatok tartalmát, a megtett nyilatkozatokat az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

Az Előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

A Szolgáltató az előfizetői adatokat az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon az Előfizető által megjelölt adatkezelési típusnak megfelelően kezeli.

11.1. A KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁSOK EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA

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

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

11.2. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ÉRTESÍTÉSEKRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében, az igénybejelentés a szerződéskötés során, az Előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a Szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés b, és c, pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

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

Az előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az ügyfél kapcsolattartásra telefonszámot, illetve e-mail címet ad meg - hozzájárul, hogy a Szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés b, és c, pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató részére jelen ÁSZF 2.2. pontja szerint.

11.3. AZ ADATOK FELHASZNÁLÁSA KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉSI CÉLRA, PIACKUTATÁS

Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető az előfizető szerződésben adhatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa, az 1995. évi CXIX. törvény szerint.

Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban, a 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti

az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

11.4. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS HATÁLYOS TARTALMÁNAK IGÉNYELHETŐSÉGÉVEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁSRA VONATKOZÓ NYILATKOZAT

Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását.

E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más Tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni (Eszr. 6. §. (2) bekezdés).

A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

11.5. ELÁLLÁSI, FELMONDÁSI JOGRA, HATÁROZOTT, HATÁROZATLAN TARTAMRA VONATKOZÓ FELTÉTELEKKEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁSRA VONATKOZÓ NYILATKOZAT

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg (Eszr. 7. § (6) bekezdés).

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit (Eszr. 8. § (1) bekezdés).

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.

Földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést azonnali hatállyal, jogkövetkezmények nélkül felmondhatja, ha az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe (Eszr. 8. § (2) bekezdés).

A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI:

12.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK

Az Egyedi Előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

12.1.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT KÖZÖS MEGEGYEZÉSEN ALAPULÓ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1) bekezdés).

Közös megegyezéssel történő módosításnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi szerződés közös megegyezéssel történő módosítására irányuló ajánlattal megkeresi és az Előfizető az ajánlatot elfogadta.

A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével közös megegyezéssel történő szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta (Eht. 132. § (8) bekezdés).

Határozott időtartamú szerződés ráutaló magatartással nem módosítható (Eszr. 27. § (5) bekezdés).

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött Egyedi előfizetői szerződés akkor módosítható, ha az Előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül (Eszr. 12. § (7) bekezdés).

Az Előfizető részéről az elfogadó nyilatkozat megtételére nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

Előfizető a Szolgáltató közös megegyezésen alapuló szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

1) Kifejezett elfogadó nyilatkozattal:

- a) jelenlévők között, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján tett kifejezett szóbeli vagy írásos elfogadó nyilatkozatával (szóban vagy írásban kötött előfizetői szerződések esetén);
- b) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával (szóban vagy írásban kötött előfizetői szerződések esetén);
- c) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával (szóban vagy írásban kötött előfizetői szerződések esetén);
- d) szóban kötött szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- e) elektronikus hítközlés útján tett nyilatkozatával (szóban kötött előfizetői szerződés esetén).

2) Határozatlan idejű, de ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződés esetén, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy a szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot elfogadja:

- a) ha az Előfizetői szolgáltatást az ajánlatot követően is tovább használja (elfogadás tevőleges ráutaló magatartással); vagy
- b) ha az ajánlat elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatot adott határidőn belül nem teszi meg az Előfizető (hallgatólágos elfogadás).

3) Előre fizetett díjú határozott idejű előfizetői szerződés esetén akkor, ha az Előfizető szerződési ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy a szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásának minősülnek a 2a) és 2b) pontban meghatározott esetek (Eszr. 29. § (1) és Eszr. 12. § (7) bekezdés).

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul.

Ha az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató a 12.3. pontban írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az Előfizetői szerződés felmondására.

Határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül (Eszr. 12. § (7) bekezdés).

12.1.2. A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK

Az egyoldalú szerződésmódosítás esete

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

1. az Egyedi szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását (Eht. 132. § (2) bekezdés a) pont);
2. a jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt szükséges módosítások esetén (Eht. 132. § (2) bekezdés b) pont);
3. olyan esetben, ha az Előfizetői szerződés vagy a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) bekezdés e) pont);
4. a körülményekben bekövetkezett, az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás miatt (Eht. 132. § (2) bekezdés c) pont);
5. ha a Szolgáltató helyébe az Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép (Eht. 133. §);
6. ha a módosítás az Előfizetői szerződés vagy a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek egyértelművé, egyszerűbbé és közérthetőbbé tételét vagy elírások javítását szolgálja, ideértve az egyes szövegek pontosítását, érthetőséget szolgáló kiegészítéseket, javításokat és szerkesztéseket;
7. egyes díjcsomagok nevét vagy a díjcsomagok nem lényeges tartalmi elemeit érintő kiegészítések és módosítások;
8. olyan módosítások, amelyek nem érintenek megkötött Egyedi szerződést, és nem érintik az alapvető díjszabást sem;

9. olyan Szolgáltatásoknak, kiegészítő szolgáltatásoknak, tranzakciók díjazási feltételeinek, díjtételeinek és szerződési feltételeinek a módosítása esetén, amelyeket az Előfizető (felhasználó) egyedileg vesz igénybe, és azt a Szolgáltató egyedileg számlázza;
10. a megkötött egyedi szerződések feltételeit közvetlenül nem érintő egyéb rendelkezések módosítása esetén;
11. határozatlan tartamra meghirdetett vagy Egyedi szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;
12. díjsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;
13. Szolgáltatások tartalmának olyan más, elérhető szolgáltatással kiegészítése esetén, amely külön Előfizetői akaratnyilvánítás vagy megrendelés hiányában az Előfizető részére nem jelent többletletterhet vagy fizetési kötelezettséget;
14. ha a Szolgáltató helyébe más szolgáltató lép a Szolgáltató átalakulása vagy a Szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép (Eht. 133. §);
15. a gazdasági, üzemeltetési, működési költségek megváltozásával, vagy műszaki-technológiai fejlesztésekkel összefüggő olyan változások esetén, amelyek miatt az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a Szolgáltató a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel képes nyújtani, ideértve:
 - a végberendezések, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket, elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológiasemleges szolgáltatást;
 - a Szolgáltató számlázási rendszerét érintő változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat;
 - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
 - az Előfizetők kiszolgálásában történő folyamatok módosításokat, így különösen az Előfizető azonosításának módjában és a számlázási ciklusban történő módosításokat;
16. a 12.1.3. pont szerinti díjmódosítás esetén;
17. egyéb, az Egyedi szerződésben meghatározott feltétel bekövetkezése esetén;
18. a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható egyéb lényeges változás (Eht. 132. § (2) bekezdés c) pont), így különösen az olyan költség - az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül az Előfizetői szolgáltatás díjába (Eszr. 13. § (1) bekezdés).

A fenti g), h), j), o) és q) pont szerinti módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, ha a módosítást okozó körülmény előrelátható volt vagy nem volt lényeges. Lényeges módosításnak minősül különösen az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó Alapvető díjszabásra, az Előfizetői szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve vagy minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás (Eht. 132. § (3) bekezdés).

Amennyiben a Szolgáltató működésével, gazdasági érdekével, műszaki vagy technikai lehetőségeivel kapcsolatosan felmerült okból szükséges a módosítás, továbbá az Eht. 133. §-ában foglalt esetben a Szolgáltató jogosult a 12.1.2.1 a) pont szerinti egyoldalú módosítására.

A Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás, az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. (Eszr. 27. § (4) bekezdés)

12.1.3. AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN A SZOLGÁLTATÓT TERHELŐ ÉRTESÍTÉSI KÖTELEZETTSÉG

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés egyoldalú módosítása esetén, a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíti az előfizetőt megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőt alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken (Eht. 132. § (4) és (6) bekezdések).

Az ÁSZF akciókat tartalmazó 5. sz. mellékletének módosítása esetén a Szolgáltató az Előfizetők értesítését mellőzve köteles a mellékletet közzétenni, rendelkezésre bocsátani, valamint a módosítás hatályba lépését követő 8 napon belül a hatóságnak megküldeni.

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti (postai úton, számlalevélben, vagy elektronikus levélben), az értesítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia (Eszt. 12. § (2) bekezdés):

1. pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
2. a módosítások lényegének rövid leírását;
3. a módosítások hatálybalépésének időpontját;
4. a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
5. ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében – ideértve azt is, ha a Szolgáltató Előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – Előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;
6. azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
7. az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

12.1.4. EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ FELMONDÁSI JOG

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést (Eht. 132. § (5) bekezdés).

12.1.5. DÍJMÓDOSÍTÁS

A Szolgáltató jogosult a díjakat egyoldalúan módosítani a 12.1.2. pontban foglalt eseteken túlmenően az alábbi feltételek bármelyikének fennállása esetén:

Határozatlan időre kötött Előfizetői szerződések tekintetében:

- a) harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő, az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható költségnövekedés esetén, ha a díj közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A Szolgáltató az Eht. 132. (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani (Eszt. 13. § (1) bekezdés);

b) fogyasztói árszínvonal legalább 0,1 %-os változása esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására, amelynek módosítás következtében a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét. A Szolgáltató az Eht. 132. (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az Előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani (Eszr. 13. § (2)-(3) bekezdés).

Szolgáltató a jelen pontban meghatározott díjmódosítás esetén az Előfizetőket a díjmódosítás hatálybalépése előtt a 12.1.3. pontban meghatározottak szerint köteles értesíteni.

12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1) bekezdés).

Ha a Szolgáltató az Előfizető módosításra irányuló ajánlatát elfogadja, az ajánlat beérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Az áthelyezésre vonatkozó szabályokat a 12.2.2 pont tartalmazza). Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratára esetén el lehet térni.

Az Előfizető a megfelelő ügyfél azonosítást követően jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

12.2.1. ÁTÍRÁS

Az átírás általános szabályai

Az Előfizető telefonon vagy írásban benyújtott igénye alapján a Szolgáltató az előfizetői szerződést módosítja, ha az Előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás) (Eht. 132. § (9) bekezdés). Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni.

Azon szolgáltatások esetén, amelyeket a Szolgáltató már nem értékesít, átírássra nincs lehetőség.

Az átírás esetén az Előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az előfizető által a fizetendő átírási díj mértékét a mellékletek tartalmazzák.

Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti (Eszr. 14. § (2) bekezdés).

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező Feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell, hogy tartalmazza:

- a) a Szolgáltatás adatai (Szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- b) az átvállaló és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája;
- c) az átvállaló és az átvállaló Előfizető aláírása.

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

1. Az átvállaló Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy az átvállaló Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlíthető tartozását a Szolgáltató felé az előírt fizetési határidőben teljesíti.

2. Abban az esetben, ha az átadó Előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átadó Előfizető ellen csőd- felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló Előfizető az átadó Előfizetőnek az átírással érintett Szolgáltatásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.

3. Az átírás azon szolgáltatásra, díjsomagra vonatkozhat, amely az átírás időpontjában is értékesíthető csomag. Ha az adott díjsomag, szolgáltatás már a Szolgáltató által nem értékesíthető, annak átírására nincs lehetőség.

Ha az Előfizető az átíráshoz szükséges adatokat, iratokat nem csatolja be az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül, úgy a Szolgáltató az átírással kapcsolatos igényt a fent szabályozott kivételekkel elutasítja, és erről az Előfizetőt értesíti.

A határozott idejű Szolgáltatás átírásának feltételeit a 9.1. pont rögzíti.

Az Előfizetői szerződés átírása esetén az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép.

Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását és az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az Előfizető az átíráson és az egyes Szolgáltatásoknál meghatározott egyedi eseteken kívül nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat (követeléseket) egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

Ha az Előfizető személye azért változik, mert az Üzleti előfizető személyében jogutódlás történt (így különösen átalakulás, egyesülés, szétválás), a jogutódlást az ezt igazoló eredeti vagy közjegyző/ügyvéd által hitelesített dokumentumokat az Előfizető a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja. Ezen dokumentumok alapján hajtja végre a szolgáltató az átírást. Az Előfizető átírási díj megfizetésére köteles. Üzleti előfizetői jogutódlás esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondási idő alatt az Előfizető által kezdeményezett átírási igény teljesítését a Szolgáltató jogosult megtagadni.

Az előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírással is. Ha egyéni előfizetőről kérlik üzleti előfizetőre a szolgáltatás átírását nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

12.2.2. ÁTHELYEZÉS

Az áthelyezés általános szabályai

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény) (Eszr. 15. § (1) bekezdés). Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, személyesen az ügyfélszolgálaton vagy elektronikus úton nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

Az áthelyezés csak olyan Szolgáltatásra, díjsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezés igénylésének időpontjában is értékesít.

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

Az áthelyezési igény teljesítésének határideje

Ha a hiánytalan áthelyezési igény a Szolgáltatóhoz beérkezik, a Szolgáltató 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy:

1. az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi (de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli) időpontban teljesíti;
2. az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az 1) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 90 napot; vagy
3. az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja (Eszr. 15. § (2) bekezdés);
4. az áthelyezési igényt a Szolgáltató elutasítja akkor is, ha az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri;
5. az áthelyezési igényt- a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes- díjtartozása miatt elutasítja;
6. az áthelyezési igényt elutasítja, abban az esetben, ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta.

A 2) és 3) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy az Előfizetői szerződést felmondja. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői szerződés idő előtti megszűnése miatt nem követelheti az Előfizetőtől a határozott időtartam alatt igénybevett összes kedvezmény megfizetését.

Az áthelyezési igényben az Előfizető megadja, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot mely címre kéri. Ha az áthelyezési igény nem tartalmazza az Előfizető létesítési címét, a Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja.

Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli (Eszr. 15. § (4) bekezdés).

Az áthelyezés díja

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések

Nem lehet a jelen 12.2.2. pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását is kérték. Az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

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

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

Abban az esetben, ha az Előfizető egyidejűleg kérte az előfizetői szerződés átírását és áthelyezését, ilyen esetben a Szolgáltató az előbb benyújtott kérelmet, egyidejűleg benyújtott kérelmek esetén az átírást teljesíti.

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően áthelyezési igénnyel fordul a Szolgáltatóhoz, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

12.2.3. A DÍJCSOMAG ÉS IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁSOK KÖRÉNEK MÓDOSÍTÁSA

Az Előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagjának módosítását más díjcsomagra, valamint kérheti az általa igénybevett szolgáltatások körének módosítását, ha a hatályos Előfizetői szerződése (beleértve az irányadó díjcsomag) ezt nem zárja ki, valamint a módosítás az igénybe venni kívánt díjcsomag és ajánlat feltételei szerint is lehetséges.

Eltérő technológiával nyújtott szolgáltatások között a díjcsomag váltás nem lehetséges. Eltérő technológiájú szolgáltatás igénybevételére az aktuális szerződés felmondásával és új szerződés megkötésével van mód.

12.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI

12.3.1. A SZOLGÁLTATÓ RENDES FELMONDÁSA

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap (Eht. 134. § (2) bekezdés). A Szolgáltató a felmondást minden esetben megindokolja. Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondásnak kötelezően tartalmaznia kell az alábbiakat:

1. a felmondás indokát,
2. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
3. ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával (Eht. 134. § (5) bekezdés).

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását:

- írásban, tértivevényes levélben küldi meg;
- ha az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben küldi meg, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

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

A felmondás kézbesítésére egyebekben az értesítésekre vonatkozó szabályok (kézbesítési vélelem) vonatkoznak.

12.3.2. A SZOLGÁLTATÓ RENDKÍVÜLI FELMONDÁSA

1. Az Előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel az alábbi esetekben mondhatja fel:

- a) Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz a 4.4. pontban foglalt követelményeknek meg nem felelő

végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve Előfizetői hozzáférési ponton működteti.

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.

c) Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6) bekezdés).

d) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. A felmondási idő tartamára Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni (Eszr. 19. § (5) bekezdés),

e) Ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló 277/2003. (XII. 24.) Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

f) Az Előfizető az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6) bekezdés).

2. Az Előfizetői szerződés 30 napra történő felmondása, és azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki (Eht. 134. § (7) bekezdés).

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést:

- ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot,
- ha az Előfizető a díjtartozásösszegszerűségét 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 (Eht. 134. § (7) bekezdés).

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni (Eht. 134. § (4) bekezdés).

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

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

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy korlátozni az előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult az előfizetői szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az Előfizető a

korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak (Eht.134. § (10) bekezdés).

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, ugyanakkor a Szolgáltató Eht. 134. § (6)-(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására az Előfizető szerződésszegésével okot szolgáltatott a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti a 7.5. pontban írtak szerint.

Az előfizetői szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

Az előfizetői szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyhídszakra vonatkozó számlát, valamint a szolgáltatás alapján járó ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére. Az Előfizető köteles a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt a Szolgáltató által a részére kiküldött fizetési felszólítások díját a tartozással egyidejűleg kötbéreként megfizetni.

A Szolgáltató rendkívüli felmondásának további esetei:

A szolgáltató jogosult rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal megszüntetni az előfizetői szerződést az alábbi esetekben:

- Az Előfizető ellen indult felszámolási eljárás, valamint végelszámolási eljárás esetén
- A Szolgáltató rendkívüli (azonnali hatályú) felmondásának joga a felszámolási, végelszámolási eljárás kihirdetése napján nyílik meg.

Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondása helyett a 2.3.2 pontban meghatározott vagyoni biztosítékot kérni az Előfizetőtől.

12.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI

12.4.1. ELŐFIZETŐ RENDES FELMONDÁSA

Az egyéni előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani (Eht. 134. § (1) bekezdés).

Határozott idejű szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői szerződést. A Szerződés felmondási ideje ebben az esetben legfeljebb 8 nap lehet (Eht. 134. § (15) bekezdés).

A felmondást az ügyfélszolgálat részére a Szolgáltató formanyomtatványán vagy legalább a 12.4.1.1 pont szerinti adattartalommal kell benyújtani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap az egyéni előfizető esetében. Telefonos ügyfélszolgálat útján kizárólag az egyéni előfizetők mondhatják fel előfizetői szerződésüket.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni (Eszr. 17. § (2) bekezdés).

- Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

1. 2.2. pont szerinti előfizetői adatok;
2. az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
3. megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
4. Szolgáltatás megszüntetésének (az előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az Előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
5. az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
6. az Előfizető aláírása.

- Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén

Telefonos ügyfélszolgálat útján kizárólag az egyéni előfizetők mondhatják fel előfizetői szerződésüket.

- a) az Előfizető azonosításához használt azonosítók,
- b) megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése,
- c) Szolgáltatás megszüntetésének (az előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- d) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

- Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot a 12.4.1.2. a) pontban foglalt, azonosítón alapuló azonosítást vagy a 2.2. pontban előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Ha a felmondást követően az Előfizető székhelye/értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új székhelyről/ értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

- Elszámolás az előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100,- Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

Az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Ha az Előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető a szolgáltatást tovább használja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 13.1 pontja szerint együttműködik a Szolgáltatóval.

- Előfizető azonnali hatályú felmondása

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja határozott időtartamú előfizetői szerződést, ha:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- b) az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a jelen ÁSZF 12.1.2. pontjába írtakba ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az Előfizetői szerződést Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja-e a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem előfizetői szerződés szerint teljesíti és emiatt az Eszr. 24. §-ban foglalt rendelkezés alkalmazásának van helye.

12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEK

12.5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

1. a határozott idejű Szerződés esetén a határozott idő elteltével, ha nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama (Eht. 134. § (14) bekezdés);
2. a határozott idő letelte előtt új határozott idejű Szerződés megkötésével (Eht. 134. § (14) bekezdés);
3. a Felek közös megegyezésével (Eht. 134. § (10a) d) bekezdés);
4. az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával (Eht. 134. § (1) illetve Eszr. 28. § (3) bekezdés);
5. a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával (Eht. 134. § (2) illetve Eht. 134. § (6)-(7), (13) bekezdés);
6. Előfizető elállása esetén (Eszr. 7. § (6), illetve 8. §. (2) bekezdés);
7. az Előfizető, jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) bekezdés a) pont);
8. a Szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) bekezdés b) pont);
9. azon Szolgáltatóval, amely Szolgáltató az Eht. 133. §-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Szerződés következtében más Szolgáltató lép (Eht. 133. §);
10. ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik (Eszr. 17. § (5) bekezdés).
11. ha a határozott idejű Előfizetői szerződést az Előfizető az Eszr. 28. § (3) bekezdésében foglaltak alapján felmondja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon (Eszr. 28. § (4) bekezdés).

12.5.2. AZ ELŐFIZETŐ ELÁLLÁSA

Az egyéni Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

1. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.
2. Üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli azonnali hatályú felmondás illeti meg.
3. Az ügyfélszolgálaton jelenlévők között megkötött szerződés esetén a vak- és gyengénlátó Előfizető az előfizetői szerződést a megkötésétől számított 8 napon belül elállhat az előfizetői szerződéstől, vagy ha az előfizetői szolgáltatás nyújtása mármegkezdődött, e határidőn belül indoklás nélkül felmondhatja az előfizetői szerződést.

12.5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ELŐFIZETŐ HALÁLA VAGY JOGUTÓD NÉLKÜLI MEGSZŰNÉSE ESETÉN

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével. A Szolgáltató az Előfizető halála esetén a szerződés megszüntetése körében az Előfizető halála tényének tudomására jutását követően intézkedik. A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat eredetijének vagy hiteless másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírószági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén értesül, kivéve, ha a 9.3.1.1. pontban foglaltak szerinti átírássra kerül sor.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés t az Előfizető halálának időpontjától kezdődően az Előfizető haláláról történő tudomásszerzéssel megszüntnek tekinti.

12.5.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE A SZOLGÁLTATÓ JOGUTÓDDAL VALÓ MEGSZŰNÉSE ESETÉN (AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÁTRUHÁZÁSA MÁS SZOLGÁLTATÓRA)

Amennyiben a Szolgáltató helyébe – a Szolgáltató Ptk. szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében – más szolgáltató lép, a korábbi Szolgáltató vonatkozásában megszűnik az Előfizetői szerződés, és az érintett Előfizetők felé a régi Szolgáltató az Eht. 133. § (1) bekezdése alapján az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

A régi Szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást abban az esetben alkalmazhatja, ha:

1. a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményeiben bekövetkezett változás miatt szükséges;
2. a módosítás nem eredményezi az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a Szolgáltatás igénybevételeinek feltételeit, minőségi célértékeket;
3. az új Szolgáltató általános szerződési feltételei a régi Szolgáltató ÁSZF-éhez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;
4. a régi Szolgáltató az alanyváltozásról az Eht. 132. § (4) bekezdésében foglaltak szerint értesíti az érintett Előfizetőket;
5. az új Szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit megküldi a Hatóságnak;
6. mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének (Eht. 133. § (2) bekezdés).

Üzleti előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírószági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén értesül.

12.5.5. ELJÁRÁS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN

A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén:

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja az 50.000,- Ft-ot, abban az esetben a Szolgáltató kérheti a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől.

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100,- Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben.

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

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

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése:

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének:

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek által meghatározott időpontig nem tesz eleget, úgy az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező eszköz könyv szerinti értékét megtéríteni.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, leszerelési díjat, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető hívószámát 90 nap elteltével a Szolgáltató automatikusan újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

Az Előfizető felmondása és az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók (Eszr. 17. (4) bekezdés).

Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre (Eszr. 17. § (1) bekezdés).

12.5.6. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÓ SZERZŐDÉSSZEGÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ RENDKÍVÜLI FELMONDÁSI JOGA, ELÁLLÁSI JOG, ÉS AZ AZZAL ÖSSZEFÜGGŐ FELMONDÁSI JOG

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja az Előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően a hibát szerződésszegő módon 30 napig nem tudja elhárítani.

Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímre, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést (Eht. 132. § (11) bekezdés).

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények n és indoklás nélkül elállhat -12.5.2. szerint- az előfizetői szerződéstől. Ha

Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitvaálló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. (Eszr. 7. § (6) bekezdés).

A fentiek szerint gyakorolt felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havi előfizetési díjat, vagy az előfizetői szolgáltatással igénybe vett egyéb előfizetői szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel (Eszr. 8. § (3) bekezdés).

Az Előfizető rendkívüli felmondás esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg (Eszr. 28. § (4) bekezdés).

12.6. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK

A szerződés megszűnésének egyéb eseteit az ÁSZF 6. pontja, illetve a 12. pontja tartalmazza.

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI:

13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

Az Előfizetőt és a Szolgáltatót együttműködési kötelezettség terheli az előfizetői szerződéses kapcsolatuk során, késedelem nélkül tájékoztatják a Felek egymást az előfizetői szerződést érintő minden lényeges tényről, változásról és körülményről. Továbbá kötelesek megadni egymásnak minden olyan adatot, információt, amelyek a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükségesek.

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

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

13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. 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 berendezés csatlakoztatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatást és a Szolgáltató hálózatát rendeltetészerűen használhatja. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatásnak az előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdése értelmében.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybevétele során telintettel kell lennie más Előfizető nyugalmára, a Szolgáltató előfizetői körének bármely tagját nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a szolgáltatás igénybevételével.

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

13.3. A VÉGBERENDEZÉSSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK

Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a jelen ÁSZF szabályai az irányadók.

Az Előfizető másrészt a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni és kezelni, valamint azokat az Előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést. Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

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

13.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE

Az Adatkezelő nem vonható felelősségre azért, ha az Előfizető/Igénylő nem pontos személyes adatot ad meg, továbbá az adataiban, jogállásában, gazdálkodásában történt változást nem jelenti a Szolgáltató felé 15 napon belül. A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató nem felel, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

13.5. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÜLDÖTT INFORMÁCIÓK ÉS/VAGY REKLÁMOK TARTALMÁVAL ÉS A KÉRETLEN INFORMÁCIÓ ÉS/VAGY REKLÁM KÜLDÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉG

Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kéretlen információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos adatvédelemmel összefüggő minden felelősség az Előfizetőt terheli.

Az Előfizető a mindenkor hatályos nemzetközi, illetve magyar adatvédelmi jogszabályoknak minden körülmény között eleget tesz. Ezen felül kötelezettséget vállal arra, hogy ha a körülményeiben olyan változás következik be, amely okán az általa teljesítendő adatvédelmi előírásokat részben vagy egészben nem képes teljesíteni, erről a Szolgáltatót azonnali hatállyal írásban értesíti. Ezen értesítés elmaradásából származó károkért, vétkességre tekintet nélkül, az Előfizető felel. Amennyiben az Előfizető az adatvédelmi előírásoknak nem felel meg, úgy az a Szolgáltató oldaláról az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondását eredményezheti.

Mivel a Szolgáltató sem részben, sem egészben nem ismeri a továbbított elektronikus üzenetek tartalmát, és mivel a Szolgáltató egy közvetítő feladatot lát el, miszerint elektronikus hírközlési úton továbbküldi az Előfizető által megadott címre a szintén az Előfizető által létrehozott elektronikus üzenetet, azokkal az adatvédelmi panaszokkal kapcsolatosan, amelyek a kéretlen üzenetekkel és/vagy reklámokkal, illetve az üzenetek/vagy reklámok tartalmával kapcsolatosak, az Előfizető köteles eljárni.

13.6. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL POSTAI ÚTON KÜLDÖTT ÉRTESÍTÉSEKRE ALKALMAZANDÓ SZABÁLYOK

Amennyiben a szolgáltató tértivevény szolgáltatással, vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményben értesítést küld az Előfizető részére, a Szolgáltató abban az időpontban eleget tesz az értesítési kötelezettségének, amikor az Előfizető vagy az általa a küldemény átvételére meghatalmazott személy a küldemény átvételét megtagadja. Amennyiben a Szolgáltató tértivevény szolgáltatással vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményben értesítést küld az Előfizető részére, a küldemény második sikertelen kézbesítésének (nem kereste jelzés érkezik vissza a Szolgáltatóhoz) megtörténtével a Szolgáltató eleget tesz az értesítési kötelezettségének.

14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS:

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

A Szolgáltató - a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében internetes honlapján könnyen megtalálható helyen (a honlap főoldalán, az egyes internet - hozzáférés szolgáltatás csomagokat bemutató aloldalakon, vagy a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon) köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerint, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (szűrőszoftver) internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és azt követően annak ingyenes használhatóságát biztosítani: www.flash-net.hu/letoltes/.

15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA:

Az egyes díjcsomagokba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározását az 3. sz. melléklet tartalmazza.

1. számú melléklet

Internet szolgáltatás díjszabás

- Lakossági Előfizetők számára elérhető díjsomagok**

Díjsomag neve	Névleges sávszélesség	Garantált sávszélesség	Határozatlan idő	12 hónap hűséggel
SMART	20/5 Mbit/s	4/1 Mbit/s	6.900 Ft	4.900 Ft
COMFORT	30/6 Mbit/s	6/1 Mbit/s	8.900 Ft	6.900 Ft
FAMILY	40/8 Mbit/s	10/2 Mbit/s	9.900 Ft	7.900 Ft
PRO	80/10 Mbit/s	20/4 Mbit/s	12.900 Ft	10.900 Ft

Bekötési díj	29.990 Ft	9.990 Ft
Fix IP	3.810 Ft	3.810 Ft

A feltüntetett árak az ÁFA-t tartalmazzák

- Lakossági Előfizetők számára elérhető vezetékes internet szolgáltatás díjsomagok**

Díjsomag neve	Névleges sávszélesség	Garantált sávszélesség	Határozatlan idő	12 hónap hűséggel
V50	50/50 Mbit/s	20/20 Mbit/s	6.000 Ft	4.000 Ft
V100	100/100 Mbit/s	40/40 Mbit/s	8.000 Ft	6.000 Ft
V500	500/500 Mbit/s	60/60 Mbit/s	10.000 Ft	8.000 Ft
V1000	1000/1000 Mbit/s	80/80 Mbit/s	14.000 Ft	12.000 Ft

Bekötési díj	29.990 Ft	9.900 Ft
Fix IP	3.810 Ft	3.810 Ft

A feltüntetett árak az ÁFA-t tartalmazzák

- Üzleti előfizetők számára elérhető díjsomagok**

Díjsomag neve	Névleges sávszélesség	Garantált sávszélesség	Határozatlan idő (nettó)	12 hónap hűséggel (nettó)	24 hónap hűséggel (nettó)
Office Start	30/5 Mbit/s	6/1 Mbit/s	25.000 Ft	16.000 Ft	13.000 Ft
Office Central	60/10 Mbit/s	10/2 Mbit/s	35.000 Ft	24.000 Ft	18.000 Ft
Office Plus	90/15 Mbit/s	20/4 Mbit/s	65.000 Ft	32.000 Ft	26.000 Ft
Office Extra	120/20 Mbit/s	30/5 Mbit/s	99.000 Ft	43.000 Ft	31.000 Ft

Bekötési díj	49.900 Ft	19.900 Ft	0 Ft
Fix IP	tartalmaz	tartalmaz	tartalmaz

A feltüntetett árak az ÁFA-t nem tartalmazzák

- **Üzleti Prémium díjcsomag**

Az alábbi árak tájékoztató jellegűek. Az Üzleti Prémium nem kategorizált díjcsomag, az árajánlat a helyszíni felmérést követően kerül kidolgozásra.

Üzleti Prémium Szimmetrikus	Bekötési díj	Nettó havidíj határozatlan időre
10 Mbps	250.000 Ft	40.000 Ft
20 Mbps	250.000 Ft	50.000 Ft
40 Mbps	250.000 Ft	70.000 Ft
50 Mbps	250.000 Ft	100.000 Ft
80 Mbps	350.000 Ft	120.000 Ft
100 Mbps	350.000 Ft	140.000 Ft
200 Mbps	500.000 Ft	200.000 Ft
500 Mbps	500.000 Ft	350.000 Ft
1000 Mbps	800.000 Ft	500.000 Ft
2000 Mbps	1.200.000 Ft	900.000 Ft

A feltüntetett árak az ÁFA-t nem tartalmazzák

- **Domain és tárhely szolgáltatás**

Domain és tárhely szolgáltatás díja (nettó)		
Domain szolgáltatások	.hu	.com; .eu;
Domain regisztráció egyszeri díj	2.880 Ft	4.800 Ft
Domain fenntartás	1.800 Ft	4.800 Ft
Igénylő váltás (domain tulajdonosváltás)	2.880 Ft	4.800 Ft
Regisztrátor váltás egyszeri díj	1.800 Ft	4.800 Ft

Prémium Webtárhely szolgáltatás nettó 12.000 Ft/év	
Webtárhely mérete	1 GB
MySQL adatbázis mérete 100 MB	1 db
Virtual host	1 db
e-mail tárhely mérete (5db fiók)	1 GB / fiók
Aldomainek és tárhelyre mutató domainek (Server Alias)	Korlátlan
PHP e-mail kvóta	100 db / nap
Külső MySQL kapcsolódás	Nincs
SMTP levélküldés, vírus és SPAM szűrés, automata válasz e-mail (pl.: out of office), PHP, PHP MyAdmin, Cron tab (időzített futtatás), biztonsági mentés, .htaccess használata, egyéni hibaoldal, www elhagyása, logolás (log fájl elérése)	Igen

Webtárhely kiegészítő szolgáltatások (nettó)		
Webtárhely plusz	10 GB	4.800 Ft / év + 27% ÁFA
E-mail tárhely plusz	10 GB	4.800 Ft / év + 27% ÁFA

E-mail plusz fiók (cím)	1 db	1.800 Ft / év + 27% ÁFA
MySQL adatbázis plusz	100 MB / db	3.600 Ft / év + 27% ÁFA
Virtual host plusz	1 db	3.600 Ft / év + 27% ÁFA
Adatvisszaállítási mentésből		3.000 Ft / alkalom + 27% ÁFA
SSL fenntartás + karbantartás	csak egy címre	4.800 Ft / év + 27% ÁFA

A feltüntetett árak az ÁFA-t nem tartalmazzák

- Adminisztrációs díjak, egyéb díjak, kedvezmények

	Bruttó ár
Adminisztrációs díj	1.000 Ft
Bekötési díj szolgáltatásonként határozott időre egyéni előfizetők részére (12 hónap)	9.990 Ft
Bekötési díj szolgáltatásonként határozatlan idejű szerződés esetén egyéni előfizetők részére	29.990 Ft
Üzleti bekötési díj szolgáltatásonként határozott időre (24 hónap)	0 Ft + 27% ÁFA
Üzleti bekötési díj szolgáltatásonként határozott időre (12 hónap)	19.900 Ft + 27% ÁFA
Üzleti bekötési díj szolgáltatásonként határozatlan időre	49.900 Ft + 27% ÁFA
Kiszállási díj	5.080 Ft
Szerelői munkadíj / óra	6.350 Ft
Informatikus munkadíj / óra	12.700 Ft
Mérnöki munkadíj / óra	25.400 Ft
Átírási díj	2.000 Ft
Díjcsomag módosítás	1.000 Ft
Számlamásolat	1.000 Ft
Pótcsekk kiküldésének díja	1.000 Ft
Visszakapcsolási díj korlátozásból	5.000 Ft
Visszakapcsolás díja szüneteltetésből helyszíni kiszállással	10.000 Ft
Tételes számlamelléklet díja postán	2.000 Ft
Áthelyezési díj lakossági szolgáltatáson belül	9.990 Ft
Áthelyezési díj üzleti szolgáltatáson belül	Kiszállási- és szerelői díj + áthelyezési díj
Korlátozás alatt fizetendő eszköz bérleti díja (telefon-, tv-, internet eszköz)	Mindenkori havi végződési díjak
Internetszolgáltatás szüneteltetés havi díja-lakossági	1.905 Ft
Internetszolgáltatás szüneteltetés havi díja-üzleti	A szolgáltatás nettó havi díjának 30%-a + 27% ÁFA
Expressz telepítési díja	19.050 Ft
Expressz kiszállási díj	12.700 Ft
Kiegészítő bekötési díj	3.1. pontban szereplő normál bekötéstől eltérő kiépítés esetén az Előfizető és a Szolgáltató külön megállapodása alapján fizetendő díj

Router beállítás díja	1.270 Ft
Távszámla (elektronikus számla) kedvezmény	- 185 Ft
Fizetési felszólítás I.	600 Ft
Fizetési felszólítás II.	1.200 Ft
Követeléskezelés, késedelmes követelések behajtási díja	5.000 Ft

Kihelyezett eszköz megtérítési díja (nem rendeltetésszerű használat, visszavételezés hiánya szerződés megszűnésekor)	
TP-Link router C20	9.990 Ft
TP-Link router C50	13.990 Ft
Internet szolgáltatáshoz szükséges antenna + tápegység	31.750 Ft
Telefonkészülék	19.990 Ft
DBV-T antenna	12.990 Ft
Beltéri egység / CA-modul	12.990 Ft
Kártya	1.975 Ft

	Bérlés	Vételár
TP-Link router C20	690 Ft/hó	9.990 Ft
TP-Link router C50	990 Ft/hó	13.990 Ft

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

1. Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint 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. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

2. Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik 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 bekötési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

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

3. Belépési díj

A szolgáltatás igénybevétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az Előfizetőnél nincs kiépítve, az Előfizető bekötési 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 bekötési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

4. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 12 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

5. Fizetési felszólítás díja I.

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött e-mail, felugró ablak stb. költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

6. Fizetési felszólítás díja II.

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

7. Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

A Szolgáltatóval történt szerződés megszűnésekor, ha az Előfizető nem biztosít lehetőséget a használatba bocsátott eszköz visszavételezésére, akkor az Előfizető köteles az eszköz teljeskörű megtérítésére.

8. Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton 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 a szolgáltatási csomagra installálja vagy ismételten installálja, vagy a Webcamerát installálja, vagy az operációs rendszerprogramot, valamint internet alkalmazásokat újratelepíti, az ASZF-ben megjelölt esetekben.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

9. 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, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

2. számú melléklet

Telefonszolgáltatás

A FlashNet Kft. társszolgáltatón keresztül továbbított helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt az Előfizetői számára.

3. számú melléklet

Helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás

A FlashNet Kft. társszolgáltatón keresztül továbbított helyhez kötött műsorterjesztési (TV) szolgáltatást nyújt az Előfizetői számára.

4. számú melléklet

Lezárt díjsomagok

Díjsomag neve	Sávszélesség le/fel (Mbit/s)	Garantált le és feltöltési sebesség (Mbit/s)	e-mail cím (db) (...@flash-net.hu)	Internet hozzáférés	Internet forgalom	Havi díj Ft (bruttó)	Megjegyzés
M 10	10,00/2,00	2,00/0,50	1	korlátlan	korlátlan	3.900 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
M 20	20,00/5,00	4,00/1,00	3	korlátlan	korlátlan	5.900 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
M 30	30,00/8,00	6,00/2,00	3	korlátlan	korlátlan	7.500 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
M 40	40,00/10,00	10,00/3,00	5	korlátlan	korlátlan	12.000 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
Mini M	6,00/1,00	1,50/0,45	1	korlátlan	korlátlan	3.400 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
Alap M	12,00/2,00	3,00/0,65	3	korlátlan	korlátlan	4.500 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
Mega M	18,00/4,00	5,00/0,90	3	korlátlan	korlátlan	6.800 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
Extra M	24,00/6,00	6,00/0,90	5	korlátlan	korlátlan	12.400 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
Hiper M	36,00/6,00	8,00/2,00	5	korlátlan	korlátlan	16.800 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
Alap	2,00/0,18	0,90/0,10	3	korlátlan	korlátlan	2.520 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
Profi	6,00/0,25	1,50/0,20	3	korlátlan	korlátlan	3.780 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
Szörf	8,00/0,38	3,50/0,30	5	korlátlan	korlátlan	5.796 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
K 100	100/100	20/20	2	korlátlan	korlátlan	4.000 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
K 500	500/500	20/20	2	korlátlan	korlátlan	6.000 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.
K 1000	1000/1000	20/20	2	korlátlan	korlátlan	8.000 Ft	A csomag aktív, már nem igényelhető.

5. sz. melléklet

Akciós díjak és feltételek

a) Lakossági internetszolgáltatás akciós feltételei

Díjcsomag neve	Router megnevezése
SMART	Light (TP-link Archer TL-WR940N)
COMFORT	Light (TP-link Archer TL-WR940N)
FAMILY	Strong (TP-link Archer AC1350)
PRO	Strong (TP-link Archer AC1350)

Díjcsomag neve	Router megnevezése
V50	Light (TP-link Archer TL-WR940N)
V100	Light (TP-link Archer TL-WR940N)
V500	Strong (TP-link Archer AC1350)
V1000	Strong (TP-link Archer AC1350)

Az akció leírása:

Abban az esetben, ha az Előfizető 12 havi határozott idejű SMART, COMFORT, V50 vagy V100 díjcsomagra szerződést köt, a Szolgáltató egy TP-link Archer TL-WR940N (Light) routert biztosít az Előfizető számára. FAMILY, PRO, V500 vagy V1000 díjcsomagra történő 12 havi határozott idejű szerződés megkötésekor Előfizető számára egy TP-link Archer AC1350 (Strong) routert biztosít.

Az akció keretében a Szolgáltató által biztosított eszközök a Szolgáltató tulajdonát képezik, a szerződés megszűnését követően is. Abban az esetben, ha Előfizető a kedvezmény keretében biztosított eszközt nem szolgáltatja vissza, köteles annak árát a Szolgáltatónak megtéríteni:

TP-link Archer TL-WR940N routert (Light) **9.900 Ft**

TP-link Archer AC1350 routert (Strong) **14.900 Ft**

A szolgáltatás az ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért (listaár) vehető igénybe határozott vagy határozatlan idejű Előfizetői Szerződéssel. A Szolgáltató 12 havi határozott idejű szerződés megkötése esetén a Szolgáltató által meghatározott mértékű és időtartamú kedvezményeket biztosíthat a mindenkor akciós feltételeknek és ajánlatoknak megfelelően. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy választása szerint határozatlan idejű szerződés keretében is kedvezményeket biztosítson az Előfizetőnek. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálya alatt – választása szerint - az Előfizető részére új kedvezményeket kínálhat; új szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat vagy szerződésmódosítási ajánlat formájában. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az egyéb (kiegészítő és járulékos) szolgáltatások díja vonatkozásában jogosult egyoldalúan módosítani, amely a szerződés feltételeinek lényeges módosítását nem eredményezi.

Az előfizetői szerződés a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül, vagy személyesen az ügyfélszolgálati irodában köthető meg.

Az akció 2020. január 01-től visszavonásig érvényes.

b) Internet + Mindig Tv bekötési akció határozott (12 hónap)

A Szolgáltató bekötési akció keretében, határozott előfizető szerződés megkötésével a listaártól eltérően a mindenkor akció feltételeknek és ajánlatoknak megfelelően kedvezményt nyújt az Előfizetői részére. Szolgáltató az akción keresztül az Előfizető két szolgáltatás egyidejűleg történő megrendelésekor az egyik bekötési díjat elengedi:

Internet bekötés díj 9.990 Ft + Tv szolgáltatás bekötési díj 9.990 Ft = **19.980 Ft** helyett csak **9.990 Ft**.

Az akció 2020. január 01-től visszavonásig érvényes.

Az akciókból történő kizárás okai

A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akció szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha:

- a) az Előfizető akció 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,
- c) amennyiben az előfizető nem tulajdonosa az ingatlan (bérlo),
- d) földrajzi területen nem érhető el a magasabb sávszélességű internet előfizetés,
- e) olyan földrajzi területek, amely anyagi kockázatot jelent a Szolgáltató számára.

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 akció 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

6. számú melléklet

Szolgáltatási területek

Szolgáltató Magyarország területén az alábbiakban felsorolt területeken nyújt internet szolgáltatást:

Albertirsa, Cegléd, Ceglédbercel, Csemő, Dánszentmiklós, Jászkarajenő, Köröstetétlen, Mikebuda, Nyársapát, Pilis, Pusztavacs, Tápiószőlős, Tiszavárkony, Tiszavárkonyi-Szőlők, Tiszajenő, Törtel, Szolnok, Besenyszög-Palotás és ezen települések külterülete.

7. számú melléklet

Adatvédelem, adatbiztonság

1. A személyes adatok kezeléséről szóló irányelvek

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a nemzetközi és hazai hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli, továbbá biztosítja az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelmével kapcsolatosan. A megfelelő szintű adatvédelemhez a Szolgáltató biztosítja a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét, ezen felül az adatbiztonsági intézkedéseket folyamatosan teszteli és fejleszti, napra készen tartja.

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

2. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az Adatkezelő által végzett adatkezelésre különösen az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

1. az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: GDPR)
2. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infótvt.)
3. 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról. (a továbbiakban: Akr.)
4. 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (a továbbiakban: Eht.)
5. 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban: Eszr.)
6. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)
7. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Eker. tv.)
8. a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grtv.)
9. a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Számviteli tv.)
10. a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény

3. Az adatkezelés során kezelt adatok és fogalmak

A személyes adatok megadása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele, az érintett köteles a személyes adatokat megadni, amelynek elmulasztása az alábbi jogkövetkezménnyel járhat:

- adatkérés szolgáltatás igénybevétele céljából: szolgáltatás nyújtásának megtagadása
- adatkérés szerződéskötés céljából: szerződéskötés elmaradása

Hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén, ha az érintett visszavonja a hozzájárulását, az Infotv. alapján az adott adat nem kerül törlésre, ha annak további kezelése a Szolgáltató jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges.

- **Személyes adat:** az azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.
- **Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.
- **Az adatkezelés korlátozása:** a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozásacéljából.
- **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.
- **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.
- **Címzett:** Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél -e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak.
- **Harmadik fél:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.
- **Nyilvántartási rendszer:** a személyes adatok bármely módon- centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint- tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető.
- **Adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.
- **Közvetlen üzletszerzés:** Azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.
- **Álnevesítés:** a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni.

- **Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.
- **Adatbiztonság:** a személyes adatok jogosulatlan kezelése, így különösen megszerzése, feldolgozása, megváltoztatása és megsemmisítése elleni szervezési, technikai megoldások és eljárási szabályok összessége; az adatkezelésnek az az állapota, amelyben a kockázati tényezőket – és ezzel a fenyegetettséget – a szervezési, műszaki megoldások és intézkedések a legkisebb mértékűre csökkentik.
- **Hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét, megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozata vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.
- **Vállalkozás:** gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő társaságokat és egyesületeket is.
- **NAIH:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

4. Az adatkezelés alapelvei és jogalapja

A személyes adatok kezelése jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:

- az érintett hozzájárult személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- az adatkezelés az Szolgáltatóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- az adatkezelés közérdekű vagy a Szolgáltatóra ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- az adatkezelés a Szolgáltató vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadsága, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

A jogszerű adatkezelés megfelelő joggalappal, az alapelvekkel összhangban történik:

- jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság,
- célhoz kötöttség,
- adattakarékosság,
- pontosság,
- korlátozott tárolhatóság,
- integritás és bizalmas jelleg,
- elszámoltathatóság.

Szolgáltató az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat az alábbiak szerint meghatározott célból kezelheti:

1. előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, kapcsolattartás céljából (a szolgáltatás igénybe vételére irányuló előfizetői szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítése, kapcsolattartás, bejelentések kezelése);
2. hibabejelentések kezelése;
3. számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, számlakezelés érdekében az adatok rögzítése, tárolása, felhasználása, törlése;

4. az elektronikus hírközlési jogviszonyból eredő igények érvényesítése, igénnyel szembeni védekezés érdekében az adatok, nyilatkozatok tárolása, felhasználása, törlése;
5. hatósági adatszolgáltatás;
6. panaszok, bejelentések kezelése;
7. üzleti ajánlatok kidolgozása, piackutatás, közvélemény kutatás, reklám, egyéb fogyasztói tájékoztatás.

A Szolgáltató valamennyi általa folytatott adatkezelés során a fenti alapelvek figyelembevételével jár el és megteszi a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy az adatkezelés elveinek való megfelelést igazolni tudja („elszámoltathatóság”). (Gdrp. 5. cikk)

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, 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 adatot. (Eht. 154 § (1) bekezdés).

A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot (Eht. 154 § (2) bekezdés).

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154 § (3) bekezdés).

A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és a jelen ÁSZF-ben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154 § (4) bekezdés).

Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely, előző pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor (Eht. 154 § (5)).

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, fentiekben nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától (Eht. 154 § (6) bekezdés).

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel (Eht. 154 § (7) bekezdés).

A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága) Eht. 155. § (1) bekezdés.

A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht. 155. §)

Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni (Eht. 155. §).

A tervezett, illetve a megvalósított vállalatfelvásárlásokkal kapcsolatos adatkezelés során - ide érteve azokat az eseteket, ahol a szolgáltató más vállalatot vesz meg vagy ad el – az 5. pontban felsorolt előfizetői személyes adatokat felhasználhatja annak érdekében, hogy azonosítsa, illetve megtervezze, hogy hogyan tudja gyorsan és hatékonyan realizálni a vállalatfelvásárlásból fakadó lehetőségeket a szolgáltatás fejlesztésére és az értékesítés növelésére. Ez az adatkezelés kiterjedhet a FlashNet Kft tulajdonában álló más vállalat a vállalatfelvásárlással összefüggésben jogszerűen megismerhető ügyfél-adatbázisának elemzésére abból a célból, hogy a szolgáltató azonosítsa azon ügyfeleket, akiknek termékeit és szolgáltatásait értékesítheti.

5. Az Adatkezelő által kezelt adatok köre, a kezelés célja, időtartama, jogalapja, forrása és továbbítása

Az adatkezelés célja	A személyes adat és forrása	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
1. Azonosítás az Ügyfélkapu rendszerben	Felhasználói név (rendszer generálja az Előfizető nevéből)	GDPR. 6. Cikk (1) a) Érintett önkéntes hozzájárulása Info tv. 5.§ (1) Ektv. tv. 13/A.§	Hozzájárulás visszavonásáig
2. Az Ügyfélkapu rendszerébe történő biztonságos belépés	Jelszó (rendszer generálja)	GDPR. 6. Cikk (1) a) Érintett önkéntes hozzájárulása	Hozzájárulás visszavonásáig
3. A telefonos Ügyfélszolgálatlal folytatott beszélgetések rögzítése Free PBX rendszer	A hanganyag a Szolgáltató munkatársával és az Érintett/Előfizető között lefolyt beszélgetés. A megkereséshez kapcsolódóan vélelmezhetően rögzítésre kerülhet: Vezeték- és keresztnév Születési hely és idő Anyja neve Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe Szerződésszám Telefonszám E-mail cím Hiba/panasz bejelentése Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail cím Adatok forrása: Érintett / Előfizető, illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető / Érintett esetén	GDPR. 6. Cikk (1) a) Érintett önkéntes hozzájárulása a tájékoztató meghallgatását követően. Jogi kötelezettség: 1997. évi CLV. tv. a fogyasztóvédelemről: Fgytv. 17/A. § (7) Fgytv. 17/B.§ (3) Érintett/Előfizető jogosult, hogy bármikor visszavonja hozzájárulását, a hozzájárulás hiányában a beszélgetés nem rögzíthető. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonást megelőző adatkezelés jogszerűségét. Az Érintett kérheti a hanganyag meghallgatását és a másolat rendelkezésére bocsátását.	Rögzítéstől számított: 5 év + 30 nap
4. A szerződés figyelemmel kísérése, kapcsolattartás	Vezeték- és keresztnév Szerződésszám/ügyfélszám Születési hely és idő Anyja neve Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe, Számítógépes cím Számítógépes cím Számítógépes cím (szükség esetén)	Jogi kötelezettség: Eht. (2003. évi C. tv. az elektronikus hírközlésről): 157. § (2) 157. § (7) 159/A. § (1) a) Eszer. (2/2015. (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap



	Telefonszám E-mail cím Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképessé Előfizető esetén	hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól): 11. § Jogos érdek: Eht. 143. § (2)	
5. Felmérés, szerződés létesítés, szerződés teljesítés, szerződés módosítás, szerződés felmondás.	Vezeték- és keresztnév Szerződésszám/ügyfélszám Születési hely és idő Anyja neve Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe, Számlázási cím Számlaszám (szükség esetén) Telefonszám E-mail cím Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, képviselő neve, telefonszám, e-mail Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképessé Előfizető esetén	Jogi kötelezettség: Eszr. (2/2015. (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól) Eht. (2003. évi C. tv. az elektronikus hírközlésről)	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap
6. Szerződéses kapcsolattartók adatkezelése	Szolgáltató szerződéseket köt szolgáltatások igénybevételére, illetve nyújtására. A szerződések teljesítéséhez a felek kapcsolattartókat neveznek meg, akikre vonatkozó adatok forrása a szerződéses partner. Kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, beosztása, egyéb adatok.	GDPR 6. cikk (1) f) A szolgáltató és harmadik fél jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján. A szolgáltató és az előfizető jogos érdeke, hogy a szolgáltató az előfizetőt a szerződés teljesítésével kapcsolatban és személyre szabott ajánlatokkal megkeresse.	Adatkezelési cél elérésig, illetve az ezekből fakadó jogok elévülésig kezeli (legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap), illetve a jogvita lezárásáig.
7. Számlázás, díjbeszedés, befogadott számlák	Vezeték- és keresztnév Szerződésszám/ügyfélszám Felhasználónév Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe, Számlázási cím Adószám Telefonszám E-mail cím Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely,	Jogi kötelezettség: GDPR 6.cikk (1) c) 2000. évi C. tv. 165-169. § (2) 2007. évi CXCVII. tv. 169. § Eht. (2003. évi C. tv. az elektronikus hírközlésről): Eht. 157.§ (2) Eht. 157.§ (7) Eszr. (2/2015. (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői	Számviteli tv. alapján: 8 év + 30 nap



	telephely, csoportazonosító, számlázási cím, szerződésszám, adószám, felhasználónév, kapcsolattartó neve, telefonszám, e-mail Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén	szerződések részletes szabályairól): Eszer. 11.§	
8. Panaszkezelés	Vezeték- és keresztnév Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe, számlázási cím Anyja neve Születési hely és idő Telefonszám E-mail cím Szerződés száma Panasz bejelentésének időpontja, leírása és a megtett intézkedés Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, csoportazonosító, számlázási cím, szerződésszám, adószám, felhasználónév, kapcsolattartó neve, telefonszám, e-mail Jegyzőkönyv a törvény által előírt kötelező tartalmi elemekkel, illetve adatokkal Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén	Jogi kötelezettség: GDPR 6. Cikk (1) c) 1997. évi CLV. tv. a fogyasztóvédelemről: Fgytv. 17/A. § (7) Fgytv. 17/B.§ (3) (5) Eszer. (2/2015. (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól): Eszer. 25.§ (1)	5 év + 30 nap
9. Hibabejelentés kezelése és nyilvántartása	Vezeték- és keresztnév Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe, számlázási cím Telefonszám E-mail cím Szerződés száma Hiba száma, bejelentésének időpontja, leírása és a megtett intézkedés Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, csoportazonosító, számlázási cím,	Jogi kötelezettség Eht. (2003. évi C. tv. az elektronikus hírközlésről): 141. § 157. § (7)	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap



	szerződésszám, adószám, felhasználónév, kapcsolattartó neve, telefonszám, e-mail Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképessé Előfizető esetén		
10. Hatósági adatszolgáltatások teljesítése	Vezeték- és keresztnév Születési hely és idő Anyja neve Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe, Számlázási cím Telefonszám E-mail cím Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, csoportazonosító, számlázási cím, szerződésszám, adószám, felhasználónév, kapcsolattartó neve, telefonszám, e-mail Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképessé Előfizető esetén	Jogi kötelezettség: Eht. (2003. évi C. tv. az elektronikus hírközlésről): 157. § (7), (10) 159/A. § (1), (3) Eszer. (2/2015. (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól): 11. §	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap
11. Követeléskezelés, késedelmes követelések behajtása	Adatok forrása: az Ügyfélszolgálat előfizető neve, címe, azonosítója, ügyféltípus (egyéni/üzleti) számlafizető neve, születési helye és ideje, anyja neve, címe, azonosítója a szerződés száma, a kötés dátuma, a szerződés felmondásának, illetve lejáratának dátuma számlaegyenleg, számlatípus, számlaszám, számla kelte, befizetési határideje és összegyenleg, összbefizetés darabszáma adott ügyfélszám alatti előfizetések darabszáma ügyfél kapcsolattartási emailje, telefonszáma kötbér és késedelmi kamat	A jogos érdek a GDPR 6 (1) f) pontja alapján az Előfizetőkkel szemben fennálló követelések kezelése saját hatáskörben, illetve külső követeléskezelő, ügyvédi partnerek, közjegyző bevonásával, hogy az előfizető nem teljesítése esetén a Szolgáltató a szerződésszegésből eredő kárát mérsékelje.	A szerződésből eredő igények Ptk. 6:22. § (1) szerinti elévüléséig (legkésőbb az engedményezést követő 5 év+30 nap), illetve a jogvita lezárásáig
12. Kábeltv szolgáltatás Telefonszolgáltatás	Vezeték- és keresztnév Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe, számlázási cím	Szerződés teljesítése	8 év + 30 nap



	Telefonszám E-mail cím Szerződés száma Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, csoportazonosító, számlázási cím, szerződésszám, adószám, felhasználónév, kapcsolattartó neve, telefonszám, e-mail Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképességű Előfizető esetén		
13. Webhosting, domain szolgáltatás	Vezeték- és keresztnév Személyigazolvány szám Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe, számlázási cím Telefonszám E-mail cím Szerződés száma Kapcsolattartó neve, telefonszám, e-mail Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, képviselő neve Az adatok forrása az érintett	Szerződés teljesítése	5 év + 30 nap
14. Az ügyfélszolgálati irodában elsődlegesen személy-és vagyonvédelmi okokból, valamint jogsértések észlelése, illetve a jogsértő cselekmények bizonyítása érdekében kamerafelvétel készül	Képmás, továbbá a kamerafelvételen látható más személyes adat A zárolásról jegyzőkönyv készül a jogos érdek igazolásával. Betekintési jogkörrel az ügyvezető és általa kijelölt személy rendelkezik.	Ügyfélszolgálati iroda területén tartózkodók jogos érdeke az Szvtv.30.§ (2) GDPR 6. cikk (1) f	3 nap + 30 nap tárolási határidő a megkereséstől számítva
15. Más elektronikus hírközlési szolgáltatókkal közös adatállományba történő adatátadás díjfizetési kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából	előfizető neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának okmányszáma	A szolgáltató és harmadik fél jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján. A szolgáltató és az előfizető jogos érdeke, hogy a díjfizetési kötelezettségek kijátszását megelőzze.	Az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig (legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap), illetve a jogvita lezárásáig

16. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési és erre irányuló kérelem esetén adatszolgáltatási kötelezettség	a) az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai b) az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges állandó műszaki-technikai azonosítók c) az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa d) a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja e) internetes elektronikus levelezéskor a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok f) internet szolgáltatás esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító	Adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - Eht. 159/A (1-2)	a)-c) adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő 1 évig; d)-f) adatokat keletkezésüket követő 1 évig;
17. Vállalatfelvásárlással kapcsolatos adatkezelés	a) az előfizető neve és azonosító száma b) az előfizető születési helye és ideje, anyja születési neve c) az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye d) az előfizető adószáma és pénzügyi azonosító száma, amennyiben rendelkezik vele e) azon termékek és szolgáltatások, amelyeket az előfizető a szolgáltatótól (ide értve a Vodafone Csoport tulajdonában álló más vállalatot is) igénybe vett f) az előfizető által fizetendő és megfizetett díjak összege, esedékessége, illetve a teljesítésének dátuma	A szolgáltató jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján. A szolgáltató jogos érdeke, hogy gyorsan és hatékonyan érvényesítse a vállalatfelvásárlásból fakadó kereskedelmi lehetőségeket a szolgáltatás fejlesztésére és az értékesítés növelésére.	A szolgáltató törli, illetve anonimizálja az előfizető személyes adatait az elemzés céljának megvalósulásakor.

Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam a lejárt adatkezelési határidejű adatok anonimizálására/törlésére vonatkozik.

6. Adatbiztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja az érintett által megadott személyes adatok bizalmasságát és biztonságát. A személyes adatokat a Szolgáltató székhelyén illetve bejegyzett telephelyein tárolja. A Szolgáltató biztosítja a megfelelő adatbiztonsági intézkedések megtételét, védi az érintett személyes adatait a jogosulatlan hozzáférés, a jogosulatlan megváltoztatás ellen a hálózat védelmével, a hozzáférés védelmével és a vírusvédelemmel és adatbiztonsági rendszabályok betartásával, illetve betartatásával. Az adatbiztonság tárgya maga az adat, amely az adat integritásának és bizalmasságának védelmét jelenti. Az adatbiztonság megteremtését szolgálhatják technikai, szervezési intézkedések.

Adatkezelést érintő főbb érdemi döntések /adatkezelő legfőbb ismérvei/:

- adatkezelés céljának meghatározása,
- adatkezelés időtartamának meghatározása,
- az adatkezelés során alkalmazott eszközöknek a kiválasztása,
- az adatok megismerésére jogosult személyek körének meghatározása,
- az adatok továbbításáról való döntés,
- adatbiztonsági intézkedések meghozatala,
- az érintettek tájékoztatására vonatkozó kötelezettség teljesítése,
- adatfeldolgozó kiválasztása.

Szolgáltató a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét;
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást (Gdpr. 32. cikk (1))

Szolgáltató a biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe veszi az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésből erednek. (Gdpr. 32. cikk (2))

Szolgáltató intézkedéseket hoz annak biztosítására, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az adatkezelő utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre uniós vagy tagállami jog kötelezi őket. (Gdpr. 32. cikk (4))

Szolgáltató vállalja, hogy az egyes, személyes adatokat kezelő informatikai rendszereihez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek férhetnek hozzá, és üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges, és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-

jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó/jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződészerű teljesítését, így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az Előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen, harmadik személyek tudomására jutott, vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni, mely Előfizető általi mulasztásból eredő károkért Szolgáltató nem vonható felelősségre.

7. Internet szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák alkalmazása során elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a program jelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az Előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt „programfile”-ban jut el az Előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan „programfile”-t a dokumentum megnyitása nélkül töröljön az Előfizető, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik. A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az Előfizetők számára.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírust tartalmazó levelek fogadását elutasítja és az elutasítás tényét és okát jelzi a feladónak.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

8. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Hivatal - a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak (Eht. 155. §).

A Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított, vagy kezelt alábbi adatokat:

a) internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető születési neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye, számlázási címe, számlaszáma, Előfizető anyja születési neve, Előfizető születési helye és ideje, illetve a korlátozottan cselekvőképes Előfizető törvényes képviselőjének ezen adatai, Üzleti Előfizető

esetén cégjegyzékszám és pénzforgalmi számlaszáma, az Előfizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei;

b) internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés, vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői szerződésben rögzített, vagy a Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;

c) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan adatok;

d) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

e) a Szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a)-b) szerinti adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő, c)-e) pontok szerint meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig őrzi meg.

9. Az üzleti titkok védelme

A Szolgáltató és az Előfizető vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel, és annak teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek.

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné, feltéve, hogy a titok megőrzésével kapcsolatban a vele jogszerűen rendelkező jogosultat felróhatóság nem terheli.

Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé.

A szerződésszegő fél a titoktartási kötelezettség megsértése esetén a jogosult felmerült igazolt teljes kárát köteles megtéríteni.

10. Közös adatállomány

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult jelen ÁSZF szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni (Eht. 158. § (1) bekezdés).

A Szolgáltató az 5. pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és
- c) ideje;
- d) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma,
- e) valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- f) a szerződés tartama (Eht. 158. § (2) bekezdés és Eht. 129. § (6) bekezdés b) – f) pontok).

A Szolgáltató az Előfizető adatait abban az esetben adhatja át, illetve az adatok akkor kerülhetnek be a közös adatállományba, ha:

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben, vagy egészben korlátozta; vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági, vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtevesztette, vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) (Eht 158. § (3) bekezdés).

A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről (Eht. 158. § (4) bekezdés).

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglaltak az irányadók (alapesetben egy év/elévülés). Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala céljára használhatók fel, illetve keletkezésüktől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők (Eht. 158. § (5) bekezdés).

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének, vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről (Eht. 158. § (6) bekezdés).

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a) a Szolgáltató, kizárólag a szerződéskötés megtagadása céljából;
- b) a jogszabályban feljogosított szerv, illetve hatóság;
- c) bármely fogyasztó (Eht. 188. § 28. pont) annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz (Eht. 158. § (7) bekezdés).

11. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

Fizetőképesség vizsgálata: a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése előtt és az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor (így különösen annak módosításakor vagy kedvezményes eszköz vásárlásakor) jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét vizsgálni. A Szolgáltató jogosult a vizsgálathoz harmadik személyt is igénybe venni, valamint kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult saját szabad belátása szerint az előfizetői szerződés megkötését megtagadni, vagy az előfizetői szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni (lásd ÁSZF Törzsrész 2.3.2. pontja). Ilyen esetben a Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt elegendő, ha arról tájékoztatja, hogy ez volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indokolásra nem köteles.

Ha az Igénylő a Szerződéskötést megelőző 5 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20.000, - Ft-ot meghaladó, lejárt – akár készülékvásárlásból vagy bérletből eredő - tartozással rendelkezett, a Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során e tartozás tényét figyelembe veheti.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megtagadhatja.

12. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult (Eht.162. § (1) bekezdés).

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni (Eht.162. § (2) bekezdés).

Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatói, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht.162. § (3) bekezdés).

13. Kiknek adhatóak át az Előfizető személyes adatai?

Az Előfizető személyes adatai az alábbi hivatkozott jogszabályi felhatalmazások, illetve az Előfizető hozzájárulása alapján adhatóak át a címzettek alábbi kategóriáinak:

Adatfeldolgozóknak:

- azoknak, akik az Adatkezelő megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfelek tájékoztatását végzik (Eht 157. § (9) a));
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) b));
- Adatfeldolgozó a GDPR. 28. cikke alapján jogosult a szolgáltatás nyújtásához igénybe vett megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség vállalása mellett – kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat – adatfeldolgozás céljából átadni.

Elektronikus hírközlési szolgáltatóknak:

- az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak.

Harmadik személynek:

- az Előfizető előzetes hozzájárulásával az Adatkezelő harmadik személy részére is továbbíthatja az adatait közvetlen üzletszerzés vagy tudományos célra, illetve közvélemény- vagy piackutatás céljából.

Hatóságoknak vagy egyéb szervezeteknek:

- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult **nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság**, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre (Eht. 157. § (10));
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a **végrehajtónak** (Eht. 157. § (9) c));
- ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét, vagy javait fenyegető veszély elhárítása, vagy megelőzése érdekében az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján **a felhatalmazott szerv részére** (Eht. 157. § (9) d), és a GDPR. 49. cikk (1) f);
- a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró **Magyar Nemzeti Banknak** a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, a nettó „short” pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a „short” ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8) bekezdés szerint);
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában, vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101., vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény melléklete 26. pontjának

megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató **Gazdasági Versenyhivatalnak** az Eht. 157. § (8a) bekezdésében foglaltak szerint;

- a **fogyasztóvédelmi hatóságnak** az Eht. 157. § (9) e) bekezdése szerint;
- a **szabálysértési hatóságok számára** (a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele esetén a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában az Előfizető családi neve és utóneve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve, lakcíme és értesítési címe, vagy a nem természetes személy Előfizető esetén annak cégneve, székhelye, telephelye, képviselőjének családi neve és utóneve) az Eht. 157. § (11) bekezdése szerint.

14. Az Előfizető személyes adatainak kezelése az Adatkezelő által

Az Előfizető személyes adatait az Adatkezelő és az általa megbízott Adatfeldolgozó kezelheti az érvényes jogszabályok betartása mellett. Az Adatkezelő biztosítja a megfelelő adatbiztonsági intézkedések megtételét, védi az érintett személyes adatait a jogosulatlan hozzáférés, a jogosulatlan megváltoztatás ellen.

15. Adattovábbítás harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére

Személyes adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására akkor kerülhet sor, ha a Bizottság megállapította, hogy a harmadik ország, a harmadik ország valamely területe, vagy egy vagy több meghatározott ágazata, vagy a szóban forgó nemzetközi szervezet megfelelő védelmi szintet biztosít. Az ilyen adattovábbításhoz nem szükséges külön engedély. (GDPR 45. cikk)

Külföldi adattovábbítás: harmadik országba irányuló adattovábbítás (Infotv. 8.§)

Harmadik ország: minden olyan állam, amely nem EGT-állam (Infotv.3.§ 24. Pont, 23.pont)

Nem tekinthető harmadik országnak:

- EU- tagállamok (28 ország)
- Izland
- Norvégia
- Liechtenstein

16. Az Előfizetők (érintettek) jogai a személyes adataik kezelésével kapcsolatban

Hozzáférési jog (GDPR 15. cikk)

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon az alábbiakra vonatkozóan:

1. az adatkezelés folyamatban van-e;
2. az adatkezelés céljáról;
3. a személyes adatok kategóriáiról;
4. címzettekről (kiknek adhatóak át az adatok);
5. adattárolás időtartamáról vagy meghatározásának szempontjairól;
6. az érintettet megillető jogokról;
7. jogorvoslati lehetőségekről;
8. az adatok forrásáról, ha az nem érintettől származik;
9. az automatizált döntéshozatal tényéről, ideértve a profilalkotást is;
10. külföldi adattovábbításról.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát első alkalommal díjmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető által kért további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel.

Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az Előfizető másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

Helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)

Az Előfizető erre vonatkozó kérése esetén az Adatkezelő köteles indokolatlan késedelem nélkül helyesbítenyi a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az Előfizető jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

Adattörléshez való jog (GDPR 17. cikk)

Az Előfizető jogosult a rá vonatkozó személyes adatok törlését kérni az Adatkezelőtől. Az Adatkezelő köteles az érintett Előfizetőre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan **késedelem nélkül törölni**, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

1. a személyes adatokra már nincs szükség;
2. az Előfizető visszavonta a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
3. az Előfizető tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre,
4. a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
5. a személyes adatokat az Adatkezelőre előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
6. a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az Előfizető törlési jogának korlátozására csak a GDPR-ban írt alábbi kivételek fennállása esetén kerülhet sor, azaz a fenti indokok fennállása esetén **a személyes adatok további megőrzése jogszerűnek tekinthető**:

1. ha a véleménynyilvánítás és a tájékozódás szabadságához való jog gyakorlása, vagy
2. ha valamely jogi kötelezettségnek való megfelelés (azaz az Adatkezelési Nyilvántartásban jogi kötelezettség jogalappal rögzített tevékenység esetén az adatkezelés céljának megfelelő időtartam alatt), vagy
3. ha közérdekből végzett feladat végrehajtása, vagy
4. ha az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása miatt, vagy
5. ha népegészségügy területén érintő közérdekből,
6. ha közérdekű archiválás céljából, vagy
7. ha tudományos és történelmi kutatás céljából vagy statisztikai célból, vagy
8. ha jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez illetve védelméhez szükséges.

Adatkezelésének korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)

Az Előfizető jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

1. az Előfizető vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
2. az adatkezelés jogellenes, és az Előfizető ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
3. az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Előfizető igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
4. az Előfizető tiltakozott a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Előfizető hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk)

Az Előfizető jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő kezelése ellen, ideértve az ezen alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az Előfizető jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Előfizető tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk)

Az Előfizető jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

1. ha az adatkezelés jogalapja az Előfizető hozzájárulása, vagy az Előfizetővel kötött szerződés teljesítése,
2. és az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az Előfizető jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

Hozzájárulás visszavonásának a joga (GDPR 7. cikk (3) bekezdése)

Abban az esetben, ha az adatkezelés hozzájáruláson alapul, Szolgáltatónak igazolnia kell, hogy az érintett hozzájárult a személyes adatai kezeléséhez.

Az Előfizető jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulás megadása előtt az érintettet erről tájékoztatni kell. A hozzájárulás visszavonását ugyanolyan egyszerű módon kell lehetővé tenni, mint annak megadását.

Előfizető jogainak gyakorlására vonatkozó szolgáltató intézkedések

Az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt, a kérelme alapján hozott intézkedésekről.

Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt.

Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető azt másként kéri.

Az Adatkezelő az Előfizető részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Előfizető kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy

- megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az Adatkezelőt terheli. Ha az Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Előfizető személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

17. Az adatvédelmi incidensek kezelése

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés (Eht. 156. §).

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni (Eht. 156. §).

A Szolgáltató az adatvédelmi incidenst indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti NAIH-nak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.

A NAIH-nak történő bejelentés az alábbi adatokat kell, hogy tartalmazza:

- ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve – ha lehetséges – az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;
- közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve
- adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizetők jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Előfizetőt az adatvédelmi incidensről.

Az Előfizető részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább:

- az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- ismertetni kell a Szolgáltató által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizetőt vagy más magánszemélyt személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt

vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára (Eht. 156. §).

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza (Eht. 156. §).

Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket (Eht. 156. §).

Nem szükséges a honlapon történő tájékoztatás, ha a személyes adatok megsértése az érintett Szolgáltató Előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb Előfizetőt érint (Akr. 5. § (12) bekezdés).

A személyes adatok megsértéséről szóló értesítést világosan és közérthetően kell megfogalmazni. Az értesítés kizárólag a személyes adatok megsértésével kapcsolatos információkat tartalmazhat és más tárgyú tájékoztatással nem kapcsolható össze, nem használható fel új, vagy kiegészítő szolgáltatások népszerűsítésére, vagy reklámozására. (Akr. 5. § (13) bekezdés)

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről (Eht. 156. §).

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól (Eht. 156. §).

Amennyiben a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatást részben, vagy egészben olyan más vállalkozástól bérelt, vagy bármilyen más formában igénybe vett eszközökkel, vagy szolgáltatásokkal valósítja meg, amely nem áll közvetlen Előfizetői szerződéses jogviszonyban az Előfizetővel, akkor a személyes adatok megsértése esetén ezen vállalkozás a Szolgáltatót köteles haladéktalanul értesíteni. (Akr. 5. § (15))

Az adatvédelmi incidensekre vonatkozó nyilvántartást 5 évig kell megőrizni.

18. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről

Az Előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez, akinek elérhetőségét a Tájékoztató 1. pontja tartalmazza.

Az Előfizető által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet az Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Előfizető választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

Az Adatkezelő az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az Adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden Előfizető jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az Előfizető megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság és elérhetősége a következő:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax.: +36 (1) 391-1410

honlap: www.naih.hu

19. Tájékoztatás az automatizált döntéshozatallal vagy profilalkotással kapcsolatban

Nem releváns.

20. Az adatvédelmi tisztviselő (DPO) adatai:

Óze Petra

2700 Cegléd, Damjanich utca 8. B. lház. fszt. 3.

E-mail: dpo@flash-net.hu

Tel.: 06 (80) 80 40 80

Fax szám: 06 (53) 315 810

8. számú melléklet

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
A 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az Előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)	15 nap
A 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal	72 óra
A 12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával	30 nap
A 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állás, százalékban kifejezve	97%
A 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75%

9. számú melléklet

Hálózathasználati irányelvek

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

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

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

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

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

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

2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

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

3. Általános hálózathasználati irányelvek

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.

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.

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

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

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

Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógéphálózat 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 igénybevételével.

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

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

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

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

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

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).

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.

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

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.

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.

Amennyiben valaki egy másik Internet Szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a Szolgáltatónál elhelyezett weblap 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 weboldal) elérhető lesz.