

Cloudcenter.hu Kft

Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtására vonatkozó

Általános Szerződési Feltételei

Készítés ideje: 2023.02.02.
Érvényes: 2023. március 31.-től
Utolsó módosítás: 2023.02.22.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség	7
1.1. A Szolgáltató neve és címe.....	7
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	7
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	7
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	7
1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége.....	7
1.6. A Felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	7
2. Az Előfizető Szerződés megkötése és feltételei	7
2.1. Az Előfizető Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizető Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizető szolgáltatások igénybevétele módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevétele esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	7
2.1.1. Az Előfizető Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	7
2.1.2. Az Előfizető Szerződés létrejöttének módja.....	8
2.1.3. Az Előfizető Szerződés kötelező tartalmi elemei, leírása.....	9
2.1.4. A határozott idejű Előfizető Szerződésekre vonatkozó különös szabályok.....	10
2.2. Az Előfizető Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája	10
2.3. Az Előfizető szolgáltatások igénybevétele módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevétele esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	11
2.3.1. Az Előfizető szolgáltatások igénybevétele módja és feltételei.....	11
2.3.2. A szolgáltatás igénybevétele esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	11
2.3.3. A szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó egyéb feltételek.....	12
2.3.4. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok.....	12
2.4. Az előfizető hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	13
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei	13
2.6. Az Előfizető Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban.....	13
2.7. Alkalmazandó jogszabályok.....	14
3. Az Előfizető Szolgáltatás tartalma.....	14
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	14
3.1.1. Szolgáltatás általános leírása.....	14
3.1.2. A szolgáltatás technikai paraméterei.....	14
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	14
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.....	14
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	14
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	14
4. Az Előfizető Szolgáltatás minősége, biztonsága	15
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló	

NM-Hrendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	15
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	15
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	15
4.4. Az Előfizető végberendezés csatlakoztatásának feltételei	16
4.4.1. A csatlakoztatás feltételei	16
4.4.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	16
4.4.3. Az Előfizető Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hbraelhárításának a lehetővé tétele	16
5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	16
5.1. Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	16
5.1.1. Általános szabályok	16
5.1.2. Az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai	16
5.1.3. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkezők esetén	17
5.1.4. Rendszeres karbantartás	18
5.2. Az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai	18
5.3. Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	19
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	19
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	19
6.1.1. A Hbraelhárítás módja, annak célértékei	20
6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása	21
6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	21
6.2.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén	21
6.2.2. Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	21
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése). ..	22
6.3.1. Számlapanaszok intézése	22
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	23
6.4.1. Az Ügyfélszolgálat működése	23
6.4.2. Előfizetői panaszok kezelése	23
6.4.3. Vállalt Ügyfélszolgálati mutatók	23
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	23
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	23
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	23
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizető szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	23

alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	23
7.1.1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja.....	24
7.1.2. Előfizetési díjak.....	24
7.1.3. Forgalmi díjak.....	24
7.1.4. Egyszeri díjak.....	24
7.1.5. Kedvezmények.....	24
7.1.6. A számlázási időszak módosítása.....	25
7.1.7. Késedelmi kamat.....	25
7.1.8. Szünetelési díjak.....	25
7.1.9. Alhálózatra szétosztható hozzáférés.....	25
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	25
7.3. A kártérítési eljárás szabályai.....	25
7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	25
7.4.1. Kötbérgények intézése.....	25
7.4.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke.....	26
7.5. Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	27
8. Számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	27
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	27
8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás.....	27
8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	27
9. Szerződés időtartama.....	28
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	28
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	28
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	28
11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizető 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 előfizető minőségre vonatkozó nyilatkozatok).....	29
12. Az Előfizető Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....	29
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.....	29
12.1.1. A Szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosításra.....	29
12.1.2. Előfizető jogai az Előfizető Szerződés változása esetén.....	30
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	30
12.2.1. Változás az Előfizető adataiban.....	30
12.2.2. Átírás.....	30
12.2.3. Áthelyezés.....	31

1224. Csomagmódosítás.....	31
12.3. A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei	31
12.4. Az Előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei	32
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	32
13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	33
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	33
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	33
13.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	33
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	33
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....	33
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	34
16. A hálózat semlegességgel kapcsolatos tájékoztatás.....	34
17. Mellékletek.....	34
1. sz. Melléklet	35
Szolgáltatási díjcsomagok, egyéb díjak.....	35
2. sz. Melléklet.....	36
Adatkezelési, adatbiztonsági szabályok.....	36
1. Bevezetés.....	36
2. Adatvédelmi jogszabályok.....	36
3. Definíciók.....	36
4. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja.....	37
5. Az adatkezelés módja.....	39
6. Az adatkezelés időtartama.....	40
7. Az Előfizetői adatok továbbítása.....	41
8. A Szolgáltató kötelezettségei.....	43
9. Az Előfizető jogai.....	45
10. A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőseinek neve, beosztása és elérhetősége.....	46
3. sz. Melléklet.....	47
Internet szolgáltatás előfizetői szerződés.....	47
4. sz. Melléklet.....	48
Minőségi célértékek és meghatározásuk.....	48
5. sz. Melléklet.....	49
A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	49
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.....	49
A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Felügyelősége.....	49
Vita rendezés, illetékes hatóságok.....	49
Gazdasági Versenyhivatal.....	49
Békéltető Testület elérhetőségei.....	49
6. sz. Melléklet.....	50
Fogalmak és meghatározásaik.....	50

7. sz. Melléklet.....	53
Ahálózatsemlegességgel kapcsolatos tájékoztatás.....	54
<i>Ahálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása.....</i>	<i>54</i>

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: Cloudcenter.hu Kft
Adószáma: 14328598-2-06
A Szolgáltató címe: H-6763 Szatymaz, Neszürjhegyi Kertsor 28.

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

Az Ügyfélszolgálat címe: H-6763 Szatymaz, Neszürjhegyi Kertsor 28.
Az Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 30 983 8131
Az Ügyfélszolgálat nyitvatartási és telefonos elérhetőségének ideje:

- hétköznap: 9.00-16.00-ig

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

A Szolgáltató hibabejelentőjének címe és elérhetőségei megegyeznek a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségeivel.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.cloudcenter.hu
A Szolgáltató e-mail címe: info@cloudcenter.hu

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán megtekinthető, arról másolat kérhető. Megtalálható továbbá online formátumban a Szolgáltató hivatalos weboldalon, valamint arról a Szolgáltató e-mail címén másolat kérhető.

1.6. A Felügyeleti szervek elérhetősége (cím telefonszám egyéb elérhetőség)

A felügyeleti szervek elérhetőségét jelen ASZF. 5. sz. Melléklete tartalmazza.

2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.

2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az Igénylőnek, aki a Szolgáltató szolgáltatását igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi Előfizetői Szerződésből és annak elválaszthatatlan részét képező jelen Általános Szerződési Feltételekből (továbbiakban ÁSZF.) áll. Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor

ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen az Előfizető által kedvezmény igénybe vételével összefüggésben meg tett nyilatkozatok. Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó akciós feltételek, és ÁSZF. közzététele nem minősülnek a Szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati közttség nem terheli. Az Igénylő az Előfizető Hozzáférési Pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, mely a Szolgáltató szolgáltatási területén helyezkedik el, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni. Az Igénylő írásban vagy szóban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. Az igénybejelentésnek az igény teljesítéséhez legalább az előfizető következő adatait kell tartalmaznia:

- igénylő neve
- hozzáférési pont címe
- igénylő vagy kapcsolattartó elérhetősége (telefonszám, e-mail cím)

A hiánytalan, és a Szolgáltató megfelelő elérhetőségén beérkezett előfizetői igény, Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltatási tudomásszerzést követő legfeljebb 15 napon belül a Szolgáltató az igény beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik, és értesíti az Igénylőt hogy:

- az Előfizetői igényt elfogadja, és annak elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, postai vagy elektronikus úton megküldi, vagy távollévők között (például telefonon), vagy elektronikus úton kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt Előfizetői Szerződést elektronikus úton hozzáférhetővé teszi
- a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az Előfizetői igényt elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot
- 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
- az előfizetői igényt elutasítja és nyilvántartásából tölti.

2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja

Amennyiben a Szolgáltató számára az igényelt szolgáltatás megvalósításához a műszaki lehetőség rendelkezésre áll, a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére. Annak elfogadása esetén Szolgáltató az ügyféllel 8 napon belül, vagy az Ügyfél által meghatározott időpontban, írásban Előfizetői Szerződést köt. A Szerződés létrejöttének napja az a nap, amikor a mindkét fél által aláírt Előfizetői Szerződés a Szolgáltatóhoz beérkezik. Az Előfizetői Szerződés lehet határozott és határozatlan idejű. Az Előfizetői Szerződés megkötése a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában, vagy a szolgáltatás igénybevételének helyszínén történik. Amennyiben az Ügyfél igénye – műszaki lehetőség hiányában – ideiglenesen elutasításra kerül azonban 3 hónapon belül a szolgáltatás megvalósítható, úgy a Szolgáltató az ügyfél által benyújtott igénybejelentés adatai alapján a megrendelést nyilvántartásba veszi és 15 napon belül írásban, tájékoztatja a felet a megvalósítás idejéről. (év, negyedév megjelölés). Amennyiben az Ügyfél elfogadó nyilatkozata nem érkezik meg az értesítés kézbesítésétől számított 15 napon belül, úgy a Szolgáltató ajánlati közttsége megszűnik. Ha az Előfizetői végpont kialakítása – műszaki lehetőség hiányában – nem lehetséges, úgy az Ügyfelet a Szolgáltató erről tájékoztatja. 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 ellátási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés kötését jogosult bármikor megtagadni az alábbi esetekben:

- a szolgáltatás igénylés nem tartalmazza a szerződéskötéshez szükséges tartalmi elemeket
- Ügyfélnek a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő számlatartozása van
- az Ügyfél korábban igénybe vett szolgáltatását Szolgáltató az Ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg
- Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az Ügyfél nem tudja biztosítani
- Ügyfél vagy Előfizető Ajánlatában a Szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.

Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Elektronikus hírközlési törvény (továbbiakban Eht.) 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a jelen ÁSZF 21.3 pontja szerinti elemeket tartalmazó dokumentumátadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelembeérkezésétől 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.

21.3. Az Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei, leírása

Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemeinek listája:

- Előfizető adatai (neve, címe, hozzáférési pont címe, postacíme, elérhetősége, azonosítója)
- Szolgáltató adatai (neve, címe, cégjegyzékszám, Ügyfélszolgálati elérhetősége, Hibabejelentő elérhetősége, weboldal)
- Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás megnevezése, paramétereinek feltüntetése, fizetéssel kapcsolatos adatok (alapvető díjszabás, eseti díjak, díjfizetés módja)
- Előfizetői Szerződés hatályba lépése, időtartama, határozott idejű szerződés esetén a lejáratának napja
- Általános Szerződési Feltételek elérhetősége
- Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, annak módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje
- Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok
- Előfizetői Szerződés módosításának, megszűnésének legfőbb esetei, feltételei
- Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére
- Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e
- utalás az ÁSZF. azon pontjaira, melyek tartalmazzák a szolgáltató szerződésszegés jogkövetkezményeit
- utalás az ÁSZF. azon pontjaira, melyek tartalmazzák az Előfizetői Szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit
- a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai
- utalás az ÁSZF. azon pontjaira, melyek tartalmazzák a hibabejelentések és számla panaszok elintézési rendjét, a karbantartásra vonatkozó információkat.

Az Előfizetői Szerződés mintáját jelen ÁSZF. 3. sz. Melléklete tartalmazza.

21.4. A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó különös szabályok

A határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az Előfizetői Szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy 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.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű Előfizetői Szerződéseknél sem zárhatja 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, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, továbbá ha a az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg. A határozott időre kötött Előfizetői Szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan. A határozott idejű Előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A Szolgáltató köteles a határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról. Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést:

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az Előfizetői Szolgáltatás vonatkozásában 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 fentebb meghatározott esetektől eltérően módosítja.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés a fentebbi bekezdésben foglaltak alapján történő Előfizetői felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye
- az Előfizetői hozzáférési pont helye
- az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma
- egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje
- korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződésben a törvényes képviselő adatai
- nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (e-mail cím munkaidőben elérhető, kapcsolattartásra alkalmas telefonszám)

2.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az Előfizető Szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az Előfizető Szerződés hatálya alatt az Ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja. Amennyiben az Előfizető Szolgáltatást nem saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlanhasználat jogszerűségéről. Az Üzleti/Intézményi Előfizető írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Üzleti/Intézményi Előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot, a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát. Amennyiben az Előfizető Szerződésben az Előfizető és a Számlafizető személye eltérő, úgy az Előfizető Szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a Szolgáltató irányába az Előfizető és a Számlafizető egyetemlegesen felelnek. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizető Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, ide értve különösen az Előfizető Hozzáférési Pont létesítésének helyét, továbbá ha az Előfizető minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését megtagadhatja.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői berendezéssel (számítógép), amelyre a szolgáltatás hozzáférési pont telepíthető. Megfelelő előfizetői berendezés alatt az Internet használatra mind hardverileg, mind szoftverileg alkalmas számítógépet értünk. A forgalom Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe. A szolgáltatás használatához az Előfizetőnél kihelyezett hírközlési berendezések a Szolgáltató/Társszolgáltató tulajdonai maradnak a szerződés teljes időtartama alatt, és annak megszűnését követően is. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Előfizető Szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át. Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az Előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli.

A Szolgáltató csak az általa, itt meghatározott földrajzi területen szolgáltat. A földrajzi területeket e körön belül a Szolgáltató határozza meg, amelyek felsorolása a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és elérhetőségének bármely pontján folyamatosan elérhető. A Szolgáltató az alábbi földrajzi területeken nyújtja a szolgáltatást:

- Csongrád-Csanád vármegye

2.3.3. A szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó egyéb feltételek

A Szolgáltató jelen ÁSZF. -ben foglalt Szolgáltatásai tekintetében olyan hálózatkezelési rendszert alkalmaz, vagy alkalmazhat, amely a szükséges kapacitású erőforrások – a Szolgáltató hálózata biztonságának fenntartása és az Előfizetők közössége érdekeinek elsődlegességén alapuló – hatékony kihasználását teszi lehetővé. A hálózat osztott erőforrás jellegére való tekintettel, azaz hogy a rendelkezésre álló sávszélességen egy meghatározott időpillanatban a szolgáltatást igénybe vevő összes Előfizető osztódik, a Szolgáltató jogosult a hálózaton ún. hálózatmenedzsment eljárásokat alkalmazni. A Szolgáltató a hálózatmenedzsment eszközével különösen akkor él, amikor a hálózaton adatforgalmi torlódások alakulnak ki (általában 12:00 és 23:00 óra között, mely időszakot a Szolgáltató adatforgalmi csúcsidőszaknak tekinti). A hálózatmenedzsment alkalmazása befolyásolhatja bizonyos nem valós idejű alkalmazások (egyres, ún. peer-to-peer alkalmazások) használatát. A Szolgáltató kifejezetten rögzíti, hogy a hálózatmenedzsment a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó speciális feltétel, és mint ilyen, nem tekinthető az Eht. 137. §-a szerinti korlátozásnak. A fentiekén túl a Szolgáltató a hálózatának, Előfizetőinek, valamint az Előfizető Végberendezés és az azon tárolt adatok megővésének és biztonságának érdekében a szolgáltatás rendeltetésszerű használhatóságát nem befolyásoló módon portszűrést alkalmazhat valamennyi internet szolgáltatási csomag tekintetében (kábelhálózaton, rézérpáron, optikai hálózaton elérhető szolgáltatás esetében is) és egyes portok forgalmát letilthatja, valamint előírhatja a Szolgáltató SMTP szerverének használatát, azaz korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

2.3.4. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok

- (a) 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.
- (b) Az (a) pontba nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)–(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)–(2), (4) bekezdés, továbbá e rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől.
- (c) Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá e rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.
- (d) A (b) pont 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.
- (e) A (c) pont alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.
- (f) Az (a)–(c) pontokban foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.
- (g) 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.

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szerződéskötéstől számítva 15 napon belül, vagy az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül teszi lehetővé. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a szerződéskötéstől számítva 15 napon belül, vagy az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap. Ezen túlmenően a megkötött Előfizetői Szerződés a 90. napon 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.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Ügyfél, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja, valamint, ha Vis Major, vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy magatartása (pl. használati, kábelátvezetési engedély hiánya) miatt a hálózatra csatlakozás nem vagy csak késve valósulhat meg. A Szolgáltató jogosult elállni az Előfizetői Szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy Előfizetői Hozzáférési Pontot objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nemismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni. Abban az esetben, ha a létesítéshez bármely harmadik fél vagy hatóság engedélye szükséges, úgy a Szolgáltató számára erre nyitva álló határidő meghosszabbodik az engedélyek beszerzésének időtartamával. Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével kapcsolatos hozzájárulások beszerzése – az építésiügyi hatóság engedélyeinek beszerzésén kívül – az Előfizető vagy Ügyfél kötelessége, az ezek hiányából eredő kár vagy késedelema Szolgáltató terhére nem esik.

2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

Acímben foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

2.6. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban

Amennyiben az Előfizetői igény a szerződéskötéshez szükséges, a jelen ÁSZF. -ben meghatározott adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Előfizetői igény megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az Ügyfelet az Előfizetői igény kiegészítésére. Ebben az esetben az Előfizetői igény megtételének időpontja a hiánytalan Előfizetői igény Szolgáltatóhoz való megérkezése. A hiánytalan Előfizetői igény Szolgáltatóhoz történő beérkezését vagy arról történő szolgáltató tudomásszerzést követően a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, majd ezután legfeljebb 15 napon belül az Előfizetői igény beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik a 2.1.2. pontjaiban foglaltak szerint.

2.7. Alkalmazandó jogszabályok

Jelen ÁSZF. -ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

3. Az Előfizetői Szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

3.1.1. Szolgáltatás általános leírása

A szolgáltatás jellegét tekintve Internet elérés biztosítása városon belül lakossági és üzleti felhasználók körében. Az Internet elérés biztosítása alatt fizikai csatlakozás biztosítását, fix vagy dinamikus IP-cím kiosztást, DNS és SMTP e-mail postaláda szolgáltatást értünk. A szolgáltatás célja, hogy nagy sávszélességű ármégs költség hatékony Internet elérést biztosítson a felhasználók részére. A megoldás fizikai szállítórétéget tekintve szűrt spektrumú mikrohullámú rádiós (DSSS) átvitel, valamint strukturált kábel az épületek között. Az előfizető csatlakoztatása PCI vagy USB adapteren keresztül, illetve UTP felületen történik. A felhasználók azonosítását IP-címek, felhasználónév és jelszó segítségével végzi a rendszer. Az épületeken belüli felhasználó anonimitást Ethernet port kapcsolókkal biztosítja a rendszer.

3.1.2. Szolgáltatás technikai paraméterei

A Szolgáltató az Internet elérés szolgáltatását sebességi adatokkal jelölt csomagokban nyújtja. Az Előfizető által választott csomaghoz tartozó kbit/s-ban és Mbit/s -ban meghatározott sebesség adatok maximális sebességet jelölnek, vagyis az adott szolgáltatás keretében a Szolgáltató legfeljebb akkora sebességet bocsát az Előfizető rendelkezésére. A szolgáltatási csomagok és az azokhoz tartozó általános, valamint garantált forgalmi adatok jelen ÁSZF. 4. sz. Mellékletében kerültek meghatározásra. Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az ÁSZF. 4. sz. Mellékletében foglalt minőségi követelményeknek. Szolgáltató 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé, továbbá fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás földrajzi területe jelen ÁSZF. 2.3.2. pontja alatt került meghatározásra.

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

Acímbe foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Internet szolgáltatás esetén ez a pont az Előfizetőnél kihelyezett végberendezés hálózati portja. A LAN/Internet hozzáférés (elérési) szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont a házhálózati elosztó szekrényben lévő a Szolgáltató tulajdonába tartozó hálózati eszköz kimeneti portja.

4. Az Előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizető szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMH-rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló, az NMH Elnökének 13/2011 számú rendeletében foglalt egyedi szolgáltatás minőségi célértékek a jelen ÁSZF. 4. sz. Mellékletében kerültek meghatározásra. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás 98%-os rendelkezésre állását. Rendelkezésre állás: a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizető szolgáltatás hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98%-ban biztosítja az Internet-szolgáltatást. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató autentikációs rendszere, valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési Szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik. Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő + a Szolgáltató által ismert, de az Előfizetők által nem érzékelt üzemidő-kiesés. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai és a Szolgáltató által érzékelt üzemidő kiesések nyilvántartása alapján összesített hibásan teljesített órák száma. A rendelkezésre állás számításánál a szolgáltatás kiesést nem kell figyelembe venni, ha az alábbi okok egyike miatt következett be:

- Előfizető érdekkörébe eső ok
- Vis Major (az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok)
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok (dőlőjárás, baleset, tűzeset, lopás, stb.)
- a szünetelés az Előfizető kérése alapján történt
- az előre bejelentett karbantartás miatt
- az Előfizető szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozás

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

Ezen pontra vonatkozó rendelkezések jelen ÁSZF. 2.3.3. pontjában kerültek meghatározásra.

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

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. Ezen tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. A csatlakoztatás feltételei

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat megléte illetőleg kiépítése. Az Előfizető Végberendezését az Előfizetői Hozzáférési Ponton, a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezéshez csatlakoztathatja. A kiépített Előfizetői Hozzáférési Ponthoz csatlakozó Végberendezések beszerzése, csatlakoztatása, karbantartása az Előfizető feladata. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a Végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget az Előfizető által csatlakoztatott Végberendezés műszaki paramétereit tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő megfelelőségi tanúsítással ellátott Végberendezés (pl. router) csatlakoztatható, így a Szolgáltató az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget. A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az Igénylőt – kérésére – előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek, szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát, illetve az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltató a szolgáltatás minőségére vonatkozó célértékeket az Előfizető állandó szolgáltatás-hozzáférési pontjához legalább 10/100Mbit kapacitású Ethernet hálózati kártya igénybevételével történő csatlakozásának alapulvételével határozta meg.

4.4.2. A Végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A Végberendezés rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége.

4.4.3. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hbaelhárításának a lehetővé tétele

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni. A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az Előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni. Az Előfizetőnek a Hbát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak, és a Hbabehatárolás és Hbaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és Hbaelhárítás lehetőségét Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani. Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

5.1.1. Általános szabályok

A szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Felek érdekkörén kívül eső Vis Major következtében, illetve a jelen ÁSZF.-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

5.1.2. Az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai

Az Előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását

köteles szüneteltetni. Az Előfizető ilyen irányú kérelmét a szüneteltetés kért időpontja előtt legalább 5 nappal kell, hogy a Szolgáltatónak benyújtsa. A szüneteltetés kezdő időpontja az Előfizető által kért időpont, azzal a kikötéssel, hogy az nem lehet múltbeli idő. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az Előfizető jogviszony folytonosságát nem érinti. A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel, melyet jelen ÁSZF. 1 sz. mellékletének 8. pontja tartalmaz. 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 megtevéstette, a Szolgáltató jogosult az Előfizető Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni. 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 ÁSZF. -ben meghatározott, de legfeljebb a Szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

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 szünetelés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 (hat) hónap. Határozott időtartamú szerződések esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. Ha az Előfizető Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértéke jelen ÁSZF. 1. sz. Mellékletének 7. pontjában található.

5.1.3. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF. -ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a Vis Major esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja. A Szolgáltató a díj visszatérítésre nem köteles, ha a szünetelés oka Vis Major, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett. Ha az Előfizető Szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele. A Szolgáltató a szünetelésről az Ügyfélszolgálati irodában, illetve a Szolgáltató internetes Honlapján, az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőt.

5.1.4. Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységet, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre. A Szolgáltató a szünetelésről az Ügyfélszolgálati irodában, illetve a Szolgáltató internetes Honlapján, az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőt. Társzolgáltató hálózati igénybe vett szolgáltatás esetében a rendszeres karbantartás időpontja a társzolgáltató által kerül meghatározásra.

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

A Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatást az Előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- (a) Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki. A fizetési határidő letelte után a Szolgáltató – póthatáridő megadásával – felszólítja az ügyfelet a tartozás rendezésére, a póthatáridő eredménytelen leteltét követő naptól a korlátozást foganatosítja.
- (b) Amennyiben az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózati rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. Ide tartozik továbbá a Szolgáltató hálózati elárasztásos túlterhelése (spam, DDOS támadás).
- (c) Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. A Szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más Szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló Előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A Szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az Előfizető megatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul. A Szolgáltató az Előfizető kérelmére 72 órán belül újra biztosítja a Szolgáltatást, ha a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyveli.

A 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. 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. *(Amennyiben ezen ok miatt a szolgáltatás felmondásra kerül, az ügyfél adatai bekerülnek a Preventel adatbázisba! LÁSD 8. MELLÉKLET!)*

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. 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 Előfizető Szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért visszakapcsolási díjat számolhat fel, melynek mértéke az ÁSZF. 1. sz. Mellékletének 8. pontjában található ASzolgáltatáskorlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más Szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló Előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A korlátozás az Internet elérés szolgáltatás teljes megszüntetését jelenti, mert a szolgáltatás természetéből fakadóan a sebesség csökkentés szankcióként nem érné el a kívánt eredményt.

5.3. Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Lásd a fentebbi 5.2 menüpontot.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

Hbabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató Hbabejelentő szolgálata az Ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű. Jelen ÁSZF. -ben a Hbabejelentő szolgálat és az Ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések. Az Előfizető a hibát az Ügyfélszolgálati helyen, címen, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be, melynek elérhetősége jelen ÁSZF. 1.2 pontja alatt került meghatározásra. A Szolgáltató a Hba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a Hba behatárolását és elhárítását.

A Szolgáltató köteles a Hbabejelentéseket, a Hbabehatároló eljárás eredményét és a Hbaelhárítás alapján tett intézkedéseket és adatokat visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak a Hbabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Hbabejelentési nyilvántartás tartalmazza:

- (a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját
- (b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót
- (c) a Hbajelenség leírását
- (d) a Hbabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra)
- (e) a Hba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét
- (f) a Hba okát
- (g) a Hba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), és annak eredményét
- (h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban leírt értesítések módját és időpontját.

6.1.1. A Hbaelhárítás módja, annak célértékei

A Szolgáltató köteles a Hbabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy:

- (a) további helyszíni, az Előfizető Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- (b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető 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 Előfizető hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat. A Szolgáltató Köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. Az Előfizetőnek a Hbaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a Hbaelhárítás lehetőségét az Előfizető Hozzáférési Ponton, illetve az Előfizető Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az Előfizető a ÁSZF. 1. sz. Mellékletének 9. pontjában található kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató oldalán felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a Hba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás Végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves Hbabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az ÁSZF. 1. sz. Mellékletének 9. pontjában meghatározott mértékben felszámítja. Kizárólag a Szolgáltató – illetve megbízottja – jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos Hbák kijavítására. Ha a Szolgáltató a Hbaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül más vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a Hba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő Hbaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

A Hba bejelentésétől a Hba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Amennyiben a Hba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a bejelentést követő 48 órán belül meg kell kérnie. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az fenti a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a Hba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a Hba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Hba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. Nem minősül elhárítottnak a Hba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hbabejelentés szerinti Hbát ismételten bejelenti a Hba

elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a Hba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Hba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt Hbabejelentésig eltelt időtartam

A Szolgáltató köteles a Hba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a Hba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a Hba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni Hbaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. A Szolgáltató a valós és saját érdekkörében felmerült Hba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a Hba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

6.1.2. A karbantartási szolgáltatások biztosítása

A Szolgáltató az általa a szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett elektronikus hírközlési hálózatot időszakonként mind az Előfizető Hozzáférési Pont és az Előfizető Végberendezés között – ideértve az Előfizetőnek használatba adott aktív eszközöket is –, mind pedig annak az Előfizető Hozzáférési Ponton és a Szolgáltató fejállomása között ellenőrzi. A Szolgáltató a hálózatnak az Előfizető Hozzáférési Pont és az Előfizető Végberendezés közötti szakasza műszaki állapotáról különösen az Előfizető bejelentése és az Előfizetőnél telepített aktív eszközök jelzései alapján értesül. A Szolgáltató a hálózatának az Előfizető átcási pont és a Szolgáltató fejállomása közötti szakasz műszaki állapotát különösen a Szolgáltató szakemberei által a hálózaton végzett rendszeres és eseti jellegű mérések eredményei alapján ellenőrzi. A Szolgáltató a hálózat karbantartásáról esetenként és abban az esetben dönt, ha az Előfizető indokolt bejelentése vagy a Szolgáltató szakembereinek jelzése alapján a hálózat valamely szakaszának vagy elemének állagára tekintettel annak karbantartása mutatkozik szükségesnek. Amennyiben a Hálózat karbantartása a szolgáltatás szünetelését vonja maga után, a Szolgáltató erről értesíti az Előfizetőt.

6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A Szolgáltató felelőssége az Előfizető Hozzáférési Pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni. Az Előfizető Szerződésének késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható. Nem minősül hibás teljesítésnek

- a Hbát az Előfizető által használt, megfelelőégi tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezés okozta
- a Hba az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezésben van
- Hbát a Végberendezés nem rendeltetészerű használata okozta
- a Hbát nem jelentették be
- a Hbát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította
- az Előfizető nem biztosította a Hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a Hba elhárításához szükséges a bejutás
- a szolgáltatás szünetelése

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

6.2.2. Az Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták Ha az Előfizető nincsen megelégedve a Szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági vagy független műszaki szakértő vizsgálat során a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

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

Az Előfizetők Bejelentéseiket, vagyis Panaszait, illetve Hbabejelentéseiket megtehetik az Ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Hbabejelentéseket jelen ÁSZF. 6.1. pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

6.3.1. Számlapanaszok intézése

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díjösszeget vitatja, az ezzel kapcsolatos Panaszát (a továbbiakban: Díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán. Az Ügyfélszolgálat a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizető Szerződését az Előfizető vitatott Díjtartozására hivatkozással felmondani. Ha az Előfizető a számlán szereplő díjösszeget vitató Díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a Díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt. Indokolt esetben a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az Előfizető hálózat zártóságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a Végberendezésekre is kiterjedhet.

A Szolgáltató elbírálja a Díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a Díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett Díjreklamáció esetén jegyzőkönyv felvételét követően) - legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja. A Díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a Díjreklamációval érintett összegnek a Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött számlában szereplő jóváírása minősül, arról ezen felüli külön tájékoztatást nem küld. Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét, melyet jelen ÁSZF. 7.1.7. pontja szabályoz. Az Előfizető Díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. Az Ügyfélszolgálat működése

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az Ügyfélszolgálaton teheti meg. A Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájának elérhetőségei jelen ÁSZF. 1.2 pontjában kerültek meghatározásra. Az Ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, telefonon, e-mailben vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mailben tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mailben válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 12 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

6.4.2. Előfizetői panaszok kezelése

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

6.4.3. Vállalt Ügyfélszolgálati mutatók

A Szolgáltató vállalja, hogy a megadott telefonszámokon az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya átlagosan 80%.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A címben foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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) feltüntetésé

Az ezzel kapcsolatos tájékoztatást jelen ÁSZF. 5. számú Melléklete tartalmazza.

7. Díjak, díj szabás, díj fizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

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

A szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződésben és a jelen ÁSZF. -ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak

- egyszeri díjak
- havi előfizetési díjak

7.1.1. Aszámlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az Előfizetési Díjat és tartalmazhat egyszeri díjakat. Aszámlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. Aszámlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik. Aszámlaküldés az egyedi Előfizető Szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel történik. Ez alól kivétel az egyszeri díjat tartalmazó számla, amely a szerződés megkötésekor esedékes. Amennyiben az Előfizető a számlát az Előfizető Szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az Ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatak megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési 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 nem nyújt be reklamációt.

7.1.2. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybe vett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a Szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül. Hő közli vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a Szolgáltató 2 havidíj díjkedvezményt adhat. Az Előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, valamint az egyszeri díjat tartalmazhatja. Az Előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat. Az aktuális szolgáltatási díjakat jelen ÁSZF. 1. sz. Mellékletének 1. és 2. pontja tartalmazza.

7.1.3. Forgalmi díjak

A Szolgáltató nem alkalmaz forgalmi díjakat.

7.1.4. Egyszeri díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel, melyek az ÁSZF. 1. sz. Mellékletének 3. és 4. pontjában találhatók (csatlakozási díj, áthelyezési díj, átírási díj). Az áthelyezési díj tartalmazza a Szolgáltatónak az új címen történő csatlakozási pont kiépítésének költségeit. Egyszeri díjat számol fel a Szolgáltató akkor is, ha hibaelhárítási tevékenysége során bizonyosságot nyer, hogy az Internet szolgáltatás Előfizetőnél jelentkezett hibáját az Előfizető, vagy annak tulajdonában álló számítógép okozta. Ebben az esetben az Előfizető kiszállási díjat tartozik fizetni, melyek mértéke az ÁSZF. 1. sz. Mellékletének 9. pontjában került meghatározásra.

7.1.5. Kedvezmények

Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valameny Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára.

7.1.6. Számlázási időszak módosítása

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról az Ügyfélszolgálatról szerezhet tudomást. A Szolgáltató arra törekszik, hogy számlázási ciklusa hónap elejétől hónap végéig tartson.

7.1.7. Késedelmi kamat

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkor jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

7.1.8. Szünetelési díjak

A Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az Előfizető részére csökkentett díjat számlázni, amelynek mértéke az ÁSZF. 1. sz. Mellékletének 7. pontjában található. A díj tartalmazza a szüneteltetett szolgáltatáshoz tartozó azonosító és e-mail cím(ek) fenntartását, illetve a szünetelés ideje alatt e címre érkező elektronikus levelek tárolását. Tartalmazza továbbá az Előfizető nyilvántartásának adminisztrációs költségeit.

7.1.9. Alhálózatba szétosztható hozzáférés

A Szolgáltató által biztosított Internet hozzáférést a kiépített hozzáférési pontból az Előfizető saját hálózatán és költségén több számítógépre is szétoszthatja. A Szolgáltató ilyen esetekben nem számít fel plusz díjat. Az ilyen módon elosztott internetet azonban harmadik félnek továbbadni nem lehet. Ilyen jellegű szerződésszegés a szolgáltatás azonnali felmondását vonja maga után.

7.2. Különböző fizetési módokból adódó előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzintézetben vagy bankkártyával (interneten vagy mobil telefon alkalmazáson keresztül) egyenlítheti ki számláit. A fent meghatározott fizetési módok esetében Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetve a pontos adatok megadásáért, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel. Számla azon a napon kiegyenlített, amikor a Szolgáltató bankszámláján az Előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül, illetve a postai, pénzügyi vagy díjbeszedői befizetés napja.

7.3. Kártérítési eljárás szabályai

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét – az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával – a jelen ÁSZF. 6.3. pontjában meghatározott módon a Szolgáltató felé bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a Bejelentést a Szolgáltató a jelen ÁSZF. 6.3. pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1. Kötbérigények intézése

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség 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 az alábbi módokon köteles eleget tenni:

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja
- az Előfizető Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

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

A Szolgáltató az alábbi esetekben és módon köteles kötbért fizetni:

- (a) ha a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF. 2.3. pontjában megjelölt határidőben nem kezdi meg
- (b) ha az átírást teljesítése kapcsán az ÁSZF. 12.2.2. pontjában meghatározott határidőknek nem tesz eleget
- (c) ha az áthelyezés teljesítése kapcsán az ÁSZF. 12.2.3. pontjában meghatározott határidőknek nem tesz eleget
- (d) ha a Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után (ÁSZF. 5.2)
- (e) a Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése (ÁSZF. 6.1.1 pontja) esetén a Szolgáltató az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig
- (f) a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a Hiba elhárításáig terjedő időszakra

7.4.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén (ÁSZF. 7.4.1. bekezdésének a, pontja) a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része
- belépési díj hiányában az Előfizető Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az Előfizető Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizető Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizető Szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

Az átírás késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF. 7.4.1. bekezdésének b, pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF. 7.4.1. bekezdésének c, pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF. 7.4.1. bekezdésének d, pontja) a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizető Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF. 7.4.1. bekezdésének e, és f, pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az értesítés késedelmes teljesítése esetén
- négyszerese a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében az Előfizető az Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni
- nyolcszorosa a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében az Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi Előfizető Szerződés szerinti havi előfizetési díj összege alapján egy napra vetített összeg.

Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza és ugyanezen összegű tartozást nem követel.

7.5. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

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

8. Számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Acímben foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás

Acímben foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

Acímben foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

9. Szerződés időtartama

Az Előfizető Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés legfeljebb 24 (huszonnégy) hónapos időtartamra vagy a mindenkor aktuális ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. A határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártával, annak utolsó napján megszűnik. A határozott időtartam lejártát követően a felek ráutaló magatartása alapján határozatlan időtartamú szerződés jön létre különösen, de nem kizárólagosan abban az esetben, ha a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást tovább nyújtja, az Előfizető pedig a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást legalább 15 napon keresztül igénybe veszi. A Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a határozott időtartam alatt igénybe vett Szolgáltatást milyen díjon kínálja tovább az Előfizetőnek, mely nem lehet magasabb, mint a lejárat napján hatályos listaár. Az Előfizető ráutaló magatartása az értesítésben foglalt díjon történő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető az értesítést követően, de a határozott időtartam lejártát követő 15 napon belül tájékoztathatja a Szolgáltatót arról, hogy a határozatlan időtartamú szerződés létrejöttét nem kívánja.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató kizárólag az egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez, illetve a szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. A Szolgáltató köteles az Előfizető személyes adatait bizalmasan kezelni, továbbá gondoskodni az adatok biztonságáról, és megtenni azokat az eljárási intézkedéseket, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre jutásához szükségesek. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját, alvállalkozóját a Szolgáltatóval azonos módon terheli. Az Előfizetők adatainak kezelésére és az adatok biztonságára vonatkozó részletes szabályokat a jelen ÁSZF. 2. sz. Melléklete tartalmazza.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az Előfizető saját érdekében vállalja, hogy Ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviselőre meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett. A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF. 2. számú Mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató 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 jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról. Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát bármikor, ingyenesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Gt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Gt. szerinti reklámmal nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti. Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor, és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja. A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a Rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

12 Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

A jelen pontban foglalt Szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az ÁSZF. -ben meghatározott Szolgáltatásokra irányadó ÁSZF. és Előfizetői Szerződés rendelkezésekre vonatkoznak.

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

12.1.1. A Szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosításra

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani:

- ha az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy az ÁSZF. -ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- ha a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja
- ha a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. A Szolgáltató jogosult az ÁSZF. -ben meghatározott díjainak egyoldalú módosítására, amennyiben üzemeltetési és működési körülményei vagy a hálózatának korszerűsítése ezt indokolja. Ekkor a Szolgáltató köteles az ÁSZF. megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az Ügyfélszolgálatán közzétenni. A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az új díjakat az Ügyfélszolgálatán közzétenni. A szerződésmódosítás a másik fél tudomásul vételével válik elfogadottá melynek formái az alábbiak lehetnek

- Előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől, számított 8 napon belül a szolgáltatónál nemél észrevétellel
- Előfizető esedékességkor befizeti a megváltozott mértékű díjat

A határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződések tekintetében az Eht. 132 § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség – az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a Szolgáltatás díjába.

A határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződés tekintetében a Szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132 § (2)

bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az Előfizető Szerződést egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

12.1.2. Előfizető jogai az Előfizető Szerződés változása esetén

Az Előfizető jogosult a szerződés módosítás tárgyában értesítést követő 8 napon belül az Előfizető Szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesüléstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizető Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető Szerződést az Előfizető ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizető Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az Előfizető Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. A Szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF. azon módosításaira alkalmazni, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt váltak szükségessé és a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket nem érintik, vagy ha a módosítás kizárólag valamely előfizető díj csökkentéséről szól.

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

12.2.1. Változás az Előfizető adataiban

Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót, az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

12.2.2. Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére az ÁSZF. -ben foglaltak szerint módosíthatja az Előfizető Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás díja az ÁSZF. 1. sz. Mellékletének 5. pontjában található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az Előfizető Hozzáférési Pont helye is megváltozik.

12.2.3. Áthelyezés

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató köteles a kérelem beérkezését követő 15 napon belül az áthelyezés teljesíthetőségének vizsgálatát elvégezni és annak eredményéről az Előfizetőt írásban értesíteni.

- Ha a Szolgáltató műszakilag képes az új címen szolgáltatás nyújtására, a Szolgáltató köteles az áthelyezést a kérelem beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető kérelmében megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíteni.
- Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak határidő szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató írásban értesíti az Előfizetőt a teljesítés időpontjáról (év, hónap, nap), amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot.
- Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában, továbbá amennyiben az Előfizetőnek díjtarozása van - amely a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes -, elutasíthatja.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői jogviszony szünetel, erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. Ha az áthelyezés nem megvalósítható, úgy az Előfizető Szerződés - amennyiben határozatlan időre volt megkötve - az Előfizető kérésére azonnali hatállyal felmondható. Az áthelyezés díja az ÁSZF. 1. sz. Mellékletének 6. pontjában található.

12.2.4. Csomagmódosítás

Előfizető a szolgáltatási jogviszony időtartama alatt díjfizetési kötelezettség nélkül naptári évenként egy alkalommal kezdeményezhet szolgáltatási csomag módosítást. Naptári évenként több mint egy alkalommal történő szolgáltatási csomag módosítás esetén az Előfizetőt jelen ÁSZF 1.sz. Melléklet

10. pontjában meghatározott díjfizetési kötelezettség terheli. Az új szolgáltatási csomag igénybevételét a műszaki feltételek megléte esetén a Szolgáltató a kérelem tudomásulvételét 30 munkanapon belül biztosítja – a felek ellenkező megállapodásának hiányában. Előfizető az új szolgáltatási csomag igénybevételére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a módosításnak Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető szolgáltatási csomagját módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben Díjtartozása áll fenn. Abban az esetben, ha az Előfizető szolgáltatási csomagját olyan csomagra módosítja, melyhez az Előfizetőnél kihelyezett, a Szolgáltató tulajdonát képező berendezés (kábelmodem router) cseréje szükséges, abban az esetben az Előfizető köteles jelen ÁSZF. 1. sz. Melléklet 9. pontjában meghatározott díjat fizetni. Ilyen esetben a régi eszköz visszaszolgáltatásával kapcsolatos kötelezettségek az Előfizetőt az új eszköz telepítésekor ugyanúgy terhelik. A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés szolgáltatási csomagja csak az Előfizetői Szerződésben, így különösen az ÁSZF.-ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a lentebb a, és b, pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban tértivevényes levélben, vagy az Előfizető – az Előfizetői Szerződésben történt – hozzájárulása esetén elektronikus úton köteles megküldeni. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát
- a felmondási időt
- a felmondási idő lejártának napját
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi

a), A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- Az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően 3 napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(Amennyiben ezen okok miatt a szolgáltatás felmondásra kerül, az ügyfél adatai bekerülnek a Preventel adatbázisba! LÁSD 8. MELLÉKLET!)

b), 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. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem mondja fel. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összegét, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita

elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nemvitatott, illetve az esedékes, nemvitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

(Amennyiben ezen okok miatt a szolgáltatás felmondásra kerül, az ügyfél adatai bekerülnek a Preventel adatbázisba! LÁSD 8. MELLÉKLET!)

Az Előfizető Szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén. Az Előfizető Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizető Szerződést, ha az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizető Szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő vagyoni biztosítékhoz kösse. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizető Szerződés megszűnését követő 12 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

Aszerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizető Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben az Előfizető tárgyhó vége előtt felmondja az Előfizető Szerződést, a Szolgáltatónak a tárgyhó végéig kifizetett díj időarányos részét nem áll módjában visszatéríteni. Amennyiben az Előfizető igénybe vette az egy éves előfizetéssel járó díjkezdvezményt, és az előfizetett szolgáltatás idejének lejáratát előtt felmondja az Előfizető Szerződést, a Szolgáltatónak nem áll módjában a már kifizetett díj időarányosan hátralévő részének visszafizetése.

Az Előfizető Szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljeskörűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizető Szerződést egy általa megjelölt hatánapra bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül rendes felmondás útján írásban felmondani. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a hatánapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E hatánap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e hatánapon köteles a Szolgáltatás nyújtását megszüntetni. Aszerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizető Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése, illetve az Előfizető birtokában levő, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. Az Előfizető Szerződés az Előfizető által ráutaló magatartással is megszüntethető oly módon, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban, azok minden tartozékával a Szolgáltató részére - az Előfizető személyének azonosítására alkalmas módon - eljuttatja. Ilyen esetben a felmondási idő az eszközök Szolgáltató részére történő megérkezésétől számítandó.

A határozott időtartamra megkötött Előfizető Szerződést az Előfizető csak az Előfizető által igénybe vett kedvezmények visszatérítésének terhével mondhatja fel. Amennyiben a határozott idejű Előfizető Szerződést Előfizető rendkívüli felmondással azért mondja fel, mert a Szolgáltató az Előfizető Hbabejelentéseit követően a Hbát 30 napig nem tudja elhárítani, a Szolgáltató a fenti jogkövetkezményeket nem alkalmazhatja. Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizető Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Határozott idejű Előfizető Szerződés határozott idejének lejártát megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizető Szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizető Szerződés megszűnésének időpontjáról.

13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele, és előfizetői jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a Szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- A Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenteni
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben, amennyiben ahhoz harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges, azt beszerezni, a Szolgáltató figyelmét felhívni erre
- Megtenni minden olyan, intézkedést, ami a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban Hbabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a Hbabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított
- Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF. -ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetés szerűen, azaz szerződésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF. -ben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő károkért.

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

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt vagy használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik. 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. Ha a Hbabejelentést 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 az Előfizetői Szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytáll.

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződésszerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat megadni. Az Előfizető jelen ÁSZF. 13. pontjában, illetve az ÁSZF. -ben rögzített kötelezettségeinek megszegése a Szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az Előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz. Ilyen esetben a Szolgáltató számára, a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

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

Az Eht. 149/A § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján (www.cloudcenter.hu) keresztül letölthető. A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az Előfizető igénye szerint korlátozzák az interneten 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

pomográf jellegű támadások és zaklatás terjedését. A szűrőprogramokról további információk elérhetők a Szolgáltató honlapján (www.cloudcenter.hu).

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.

Acímbe foglaltak jelen szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF. ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

16. A hálózatszemlegességgel kapcsolatos tájékoztatás

A hálózatszemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása érdekében jelen ÁSZF. tartalmaz egy egységes szolgáltatás leíró táblázatot is mely jelen ÁSZF. 7. sz. mellékletben található.

17. Mellékletek

1. sz. Melléklet: Szolgáltatási díjcsomagok, egyéb díjak
2. sz. Melléklet: Adatkezelési, adatbiztonsági szabályok
3. sz. Melléklet: Előfizetői szerződés minta
4. sz. Melléklet: Minőségi célértékek és meghatározásuk
5. sz. Melléklet: Felügyeleti szervek elérhetősége
6. sz. Melléklet: Fogalmak és meghatározásaik
7. sz. Melléklet: A hálózatszemlegességgel kapcsolatos tájékoztatás

1. sz. Melléklet

Szolgáltatási díjcsomagok, egyéb díjak

1. MKROHULLÁMÚ HÁLÓZATON INTERNET szolgáltatás előfizetési díjai:

Csomagnév	Az Internet hozzáférés max. le és feltöltési sebessége [Mbit/s]	Az Internet hozzáférés garantált le és feltöltési sebessége [Mbit/s]	Nettó Havidíj	Bruttó Havidíj
NET 20	20 / 10	1 / 0,25	4 275 Ft	4 500 Ft
NET 40	40 / 20	1 / 0,25	5 700 Ft	6 000 Ft
NET 60	60 / 30	1 / 0,25	7 600 Ft	8 000 Ft
NET 80	80 / 40	1 / 0,25	8 550 Ft	9 000 Ft
NET 160	160 / 40	1 / 0,25	11 400 Ft	12 000 Ft

1.1 Csatlakozási díj: 15.000Ft

1.2 Kedvezményes csatlakozási díj: 10.000Ft

1.3 Átírás díja: 2.600Ft

1.4 Áthelyezés díja: 7.800Ft

1.5 Szünetelés díja: 1.000Ft

1.6 Visszkapcsolás díja: 5.000Ft

1.7 Kiszállítás díja: 8.800Ft

1.8 Csomag módosítási díj: 0Ft

1.9 WIFI eszköz bérlete: 3000 Ft/hó/eszköz

1.10 Eszközök vissza nemadása esetén fizetendő díj

A	Eszköz megnevezés	Átalány-kártérítés
B	Mikrohullámú antenna	30.000 Ft
C	Router	20.000 Ft
D	Tápegység	5.000 Ft

A feltüntetett internetes díjcsomagok árai tartalmazzák az 5%-os Általános Forgalmi Adót.

Az egyéb szolgáltatási díjak a 27%-os Általános Forgalmi Adót.

A Szolgáltató fenntartja a jogot az árak módosítására.

A mindenkorli lefedettség térkép, és a technológia térkép megtalálható a szolgáltató weboldalán.

2 sz. Melléklet

Adatkezelési, adatbiztonsági szabályok

1. Bevezetés

A Szolgáltató 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 szóló 4/2012. (I. 24.) NMH-rendelet

3. §-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót („Tájékoztató”) alkotja. A Tájékoztató a Szolgáltató adatbiztonsági szabályzatának részét és az Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) mellékletét képezi. A Tájékoztatóban nagy kezdőbetűvel jelölt, de külön nem definiált kifejezések az ÁSZF. 6. sz. Mellékletében meghatározott jelentéssel bírnak. A jelen Tájékoztató célja, hogy az Előfizetőket a jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa a Szolgáltató által kezelt személyes adataik köréről, az adatkezelés módjáról és az adatok kezelésével kapcsolatos minden egyéb tényről, valamint, hogy biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek és az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, és megakadályozza az Előfizető adataihoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.

2. Adatvédelmi jogszabályok

- (a) Magyarország Alaptörvénye, VI. cikk;
- (b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény Második könyv (új Ptk.) Harmadik rész;
- (c) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII.
- (d) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.);
- (e) A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási törvény (Infotv.) 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 szóló 4/2012. (I. 24.) NMH-rendelet.

3. Definíciók

Előfizető

Lásd ÁSZF. 6. sz. Melléklet, azzal, hogy az adatkezeléssel és az Előfizető személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre és így a magukat egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyekre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek. Az előzőekben írtaktól függetlenül a jelen Tájékoztató nem természetes személy Előfizetővel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

Ügyfél:

Lásd ÁSZF. 6. sz. Melléklet.

Személyes adat:

Bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve – név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

Adatkezelés

Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például azok gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

Adatkezelő

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

Adatfeldolgozás

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.

Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is – megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

Adattovábbítás

Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

Nyilvánosságra hozatal:

Az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.

Adattörlés

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

4. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja

Az Infotv. 4. §-ában foglalt célhoz kötöttség alapelvének megfelelően a Szolgáltató az Előfizető (felhasználó) azonosításához, illetve a Szolgáltatás nyújtásához szükséges és elégséges adatokat, valamint a Szolgáltatás nyújtása érdekében műszakilag elengedhetetlenül szükséges egyéb adatokat kezel. A 2. pontban felsorolt jogszabályok által lehetővé tett, illetve azokban kötelezően előírt adatkezelés alapján a Szolgáltató az Előfizetők alábbi adatait kezeli (adatkezelési célok szerint csoportosítva):

4.1. Az Előfizetők (felhasználók) részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizető Szerződések figyelemmel kísérése céljából [Eht. 157. § (2)]:

- (a) Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- (b) Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve,
- (c) Nemtermészetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más
- (d) Az Előfizető állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- (e) Az Előfizető címe és az állomás típusa;
- (f) Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- (g) A hívó és a hívott Előfizető számok;
- (h) A Szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, születési

helye és ideje (átutalással történő díjfizetés esetén bankszámlaszáma); nyilvántartási száma, valamint pénzforgalmi jelzőszáma; illetőleg a továbbított adat terjedelme, a készüléknek a Szolgáltatás igénybevételekor használt egyedi azonosítója, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;

- (i) A Szolgáltatás dátuma;
- (j) Az Előfizető által választott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- (k) Az Előfizető által választott díjfizetési mód és fizetési periódus;
- (l) A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- (m) Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizető Szerződés felmondásának eseményei;
- (n) A Szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizető Végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok;
- (o) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;
- (p) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, a számlafizető a)–c) pontban
- (q) ha az egyéni Előfizető korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy Előfizető

4.2 Az Előfizető Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából a felhasználó, ill. az előfizető azonosításához szükséges és elégséges alábbi személyes adatokat [Eht. 154. § (1)]:

- (a) Az Előfizető értesítési címe, telefonszáma és elektronikus levelezési címe;
- (b) amennyiben szükséges, az Előfizető Szolgáltatás megnevezése, a Hozzáférési Pont
- (c) Előfizetői Panasz, Bejelentés rövid leírása;
- (d) A Bejelentés / Panasz megtételének időpontja (év, hónap, nap, óra);
- (e) A Bejelentés / Panasz kivizsgálásának eredménye;
- (f) A Bejelentés / Panasz orvoslásának módja, időpontja (év, hónap, nap, óra);
- (g) Az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

4.3 A hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményei és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében [Eht. 141. § (2)]:

- (a) Az Előfizető / bejelentő értesítési címe vagy más azonosítója;
- (b) Az Előfizető / bejelentő hívószáma vagy más azonosító;
- (c) A hibajelenség leírása;
- (d) A hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra); meghatározott adatai; törvényes képviselőjének a)–b) pontban meghatározott adatai, címe, az Előfizető Ügyfélszáma;
- (e) A hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
- (f) A hiba oka;
- (g) A hiba elhárításának módja és annak időpontja, eredménye (eredménytelensége esetén annak oka)
- (h) Az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

4.4 Az Előfizető kifejezett, előzetes hozzájárulásával értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából vagy saját üzletszerzési célból a Szolgáltató a 4.1 szerinti adatokat – az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – feldolgozhatja annak érdekében, hogy az Előfizetőhöz az általa igénybe vett, illetve igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információkat (pl. tervezett változtatások és fejlesztések, akciók, új szolgáltatások, hűségdíjszakok, nyereménysorsolások, stb.) eljuttathassa [Eht. 157. § (4)].

4.5 Az Ügyfél / Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Ügyfél / Előfizető egyéb olyan személyes adatainak kezelésére, amelyek megkönnyíthetik a kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató Szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám, személyi igazolvány / útlevél száma; e-mail cím, stb.)

5. Az adatkezelés módja

Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik személyes adatainak kezeléséről. Az Eht. 159. §-a alapján az Előfizető Szerződés megkötésekor az Ügyfelet kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- (a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- (b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át és ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- (c) az Ügyfélnek milyen jogorvoslati lehetősége van;
- (d) az Eht. 159. § (1) bek. e) pontja szerinti közös adatállomány kezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és -feldolgozás helyéről (címéről);
- (e) a 4.1 pont szerinti adatkezelésekről;
- (f) az adatkérésre külön törvény alapján jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat, illetve a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete részére az Eht. 156. § (16), 157. § (8)-(10) és 159/A § (1) bekezdései alapján átadható, illetve megőrzendő adatokról;

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a b)-e) pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról. Az Ügyfél adatait, ha az ajánlattétel vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés jön létre, a Szolgáltató az általános szabályok szerinti ideig kezelheti. Amennyiben viszont a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az Ügyfél adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az Ügyfél másként nyilatkozott. A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál a 4. pontban foglaltaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor [Eht. 154. § (5)].

A Szolgáltató, amennyiben azt az Ügyfél vagy az Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában pedig legfeljebb minden egyszer átadja az Ügyfélnek vagy az Előfizetőnek az adatvédelmi tájékoztatót. A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely, a 4. pontban nem említett célból kerülne sor [Eht. 154. § (6)].

Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény („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 elfogadni [Eht. 162. § (2)].

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, melyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. [Eht. 162. § (3)].

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

Kizárólag automatizált adatfeldolgozással az érintett Előfizető vagy Ügyfél személyes jellemzőinek értékelésén alapuló döntés meghozatalára csak akkor kerülhet sor, ha a döntést a) valamely szerződés megkötése vagy teljesítése során hozzák, feltéve, hogy azt az érintett kezdeményezte, vagy b) olyan törvény teszi lehetővé, amely az érintett jogos érdekeit biztosító intézkedéseket is megállapítja [Infotv. 11. § (1)].

Az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés esetén az érintett Előfizetőt vagy Ügyfelet – kérelmére – tájékoztatni kell az alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani [Infotv. 11. § (2)].

6. Az adatkezelés időtartama

6.1.

	Személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
1,	Természetes személy Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, valamint címe(lakcíme/tartózkodási helye) – 41. a) - b) szerinti adatok	Eht. 157. § (2) Eht. 159/A § (1) a)	Az Előfizető Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
2,	Korlátozottan cselekvőképes természetes személy Előfizető esetén a törvényes képviselő 1. pont szerinti adatai – 41 q) szerinti adatok	Eht. 129. § (6)	Az Előfizető Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
3,	Az Előfizető számlázási címe (ha az a lakhelyétől eltér)	Eht. 157. § (2) c)	Az Előfizető Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
4,	Az Előfizető Hozzájárulási Pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől / tartózkodási helytől)	az Előfizető nyilatkozata	Az Előfizető Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
5,	Az Előfizető e-mail címe	az Előfizető hozzájárulása	Az Előfizető Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
6,	A Szolgáltatás igénybevételeének időtartama – 41 h) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) f) b) Eht. 159/A § (1) d)	a) Az Előfizető Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap b) Az Előfizető Szerződés megkötését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
7,	A Szolgáltatás igénybevételeének dátuma – 41 i) szerinti adat	a) Eht. 157. § (2) g) b) Eht. 159/A § (1) d)	a) Az Előfizető Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap b) Az Előfizető Szerződés megkötését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
8,	Díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) h)	Az Előfizető Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
9,	Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizető Szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) i)	Az Előfizető Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
10,	Az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatok	Eht. 157. § (4) szerinti Előfizető hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonását vagy az Előfizető Szerződés megszűnését követő 1 (egy) év + 30 (harminc) nap
11,	Közös adatállomány keretében kezelt, jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	Közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő nín 1 (egy) év vagy az elévülés időpontja. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

- 6.2. A 4.2 és a 4.3 pontok szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy (1) évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy a Panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló határidő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a Szolgáltatás minőségével a összefüggésben számára a jogszabályban előírt statisztikai információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.
- 6.3. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibaelhárító eljárás eredményét és a hibaelhárítás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 (egy) évig megőrizni. [Eht. 141. § (1)].
- 6.4. A telefonos ügyfélszolgálatra beérkező telefonon tett panaszt, illetve hibabejelentést (együttesen: Bejelentés), és az egyéb, Bejelentésnek nem minősülő megkeresést hangfelvétellel rögzíteni kell és a hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. Erről az Előfizetőt / Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt az Előfizetőnek / Ügyfélnek – kérésére – rendelkezésre kell bocsátani. [1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/B § (3); A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III. 30.) NM-Hrendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól 10. § (1)].
- 6.5. Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizető hozzájárulás módosításáig, illetve visszavonásáig kezelhetők.
- 6.6. 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 a Szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevitelével kapcsolatos, az érintett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által az Eht. 159/A §-a szerinti adatokat.
- 6.7. Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintett beazonosítását a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles. [Infotv. 17. § (2) d)].

7. Az Előfizetői adatok továbbítása

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, illetve a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az adatkezelés feltételei az adattovábbítás és az adatkezelések összekapcsolása esetén is teljesülnek minden egyes személyes adatra nézve.

7.1. Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató

- (a) saját üzletszerzési célból, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- (b) tudományos célra, valamint közvélemény- vagy piackutatás céljából (lásd még: 7.2. pont)

csak az Előfizető beleegyezésével továbbíthatja az Előfizető általa kezelt személyes adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint vagy postai úton megküldött nyilatkozattal bármikor, feltétel nélkül módosíthatja vagy visszavonhatja.

7.2. Az Előfizetői adatok továbbítása külföldre [Infotv. 8. §]

Az Előfizető – választása szerint – az egyedi Előfizetői Szerződéshez tartozó adatlapon tett nyilatkozatával járulhat hozzá ahhoz, hogy tudományos célra, illetve közvélemény- vagy piackutatás céljából a Szolgáltató az adatait továbbíthassa az Európai Unió területén belüli adatkezelőkhöz. Az EGT-államokba irányuló adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha Magyarország területén belüli adattovábbításra kerülne sor. Jelen Adatkezelési Tájékoztató szempontjából EGT-államnak minősül az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam továbbá az az állam, amelynek állampolgára az Európai Unió és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető általa kezelt személyes adatait valamely EGT-állam területén illetőséggel rendelkező és a Szolgáltatások nyújtásában közreműködő kapcsolt vállalkozásainak feldolgozás céljára továbbítsa.

Jelen Adatkezelési Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek a Szolgáltatót közvetlenül vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben vagy egészben azonos a Szolgáltató tulajdonosával. Az Előfizető a külföldön kezelt adataival kapcsolatos valamennyi bejelentését megteheti a Szolgáltatónál az

anyanyelvén, valamint felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások mely személyes adatait kezeli, illetve dolgozzák fel. A Szolgáltató ilyen esetben a 9. pont vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

7.3. Jogszályon alapuló adattovábbítás

A Szolgáltató által kezelt Előfizetői adatok átdadhatók

- (a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást (elektronikus számla szolgáltatás működésének biztosítását), a követelések és a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- (b) a számlázási és forgalmazási kérdésekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- (c) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 47. §-ának rendelkezései alapján a végrehajtónak;
- (d) az Infotv. 6. § (2), (5) és (6) bekezdései alapján.

A Szolgáltató a 7.3 a), valamint b) pontjai szerinti esetekben a vonatkozó törvényben meghatározott adatokat kezeli, illetve továbbítja [Eht. 157. § (2)].

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 156. § (16)].

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az Eht. 157. § (2) bekezdése alapján a Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat [Eht. 157. § (10)].

Az Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvételt a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

7.4. A Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az Eht. 158. § (3) bekezdése szerinti indokáról szóló tájékoztatást más elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni vagy azoktól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – az érintett szolgáltatókkal közös adatállományt létrehozni [Eht. 158. § (1)].

A Szolgáltató a fentiekben meghatározott célból csak az Eht. 129. § (5) bekezdés a), c), illetve f) pontjában foglalt Előfizetői adatokat adhatja tovább [Eht. 158. § (2)]. Az Előfizető adatai az Eht. 118. § (1) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve 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;
- (b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
- (c) az igénylő, illetve Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) [Eht. 158. § (3)].

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az átadás tényéről [Eht. 158. § (4)].

A közös adatállományból kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdése szerinti célra használhatók fel [Eht. 158. § (5)].

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről [Eht. 158. § (6)].

Az adatállományból adatot igényelhet az Eht. 158. § (7) bekezdése alapján:

- (a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdése szerinti célra;

- (b) az Eht. 157. § (8)–(10) bekezdéseiben megjelölt szerv, illetve hatóság;
- (c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás rá vonatkozóan milyen adatokat tartalmaz

8. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató az Infotv. 7. §-ában foglaltaknak megfelelően köteles gondoskodni az általa kezelt Előfizetői adatok biztonságáról és az adatkezelési műveleteket úgy megszervezni, hogy az Infotv. és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. A Szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. 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 bizalmasága).

A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmaságát. A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. 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.

A fentiekben meghatározott tevékenysége keretében a Szolgáltató köteles az alábbi szabályoknak megfelelni:

Tükrözés

A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban: szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás

Aszemélyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – a további kezelést már nem Ügyfél, változatlanul maradó adatokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívt adatokat időálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem

Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem

Aszemélyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem

Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. Ajelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem

Amindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a Szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezeti intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a Szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató 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 tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a Szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedés megtételétől.

Aszemélyes adatok megsértésének észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak bejelenteni [Eht. 156. § (3)].

A Szolgáltató köteles olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. Nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató az Eht. 156. § (5) rendelkezéseinek megfelelt-e vagy sem. A nyilvántartás a fent említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza [Eht. 156. § (4)].

9. Az Előfizető jogai

Az Infotv. 14. §-a alapján az Előfizető jogosult

- (a) tájékoztatást kérni személyes adatai kezeléséről;
- (b) személyes adatainak helyesbítését, illetve
- (c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárlását kérelmezni.

Az Előfizető jogosult továbbá:

- (a) tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen [Infotv. 21. §];
- (b) bírósághoz, illetve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulni
- (c) adatkezelésre vonatkozó nyilatkozatát megváltoztatni.

9.1. Tájékoztatás kérése

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az Ügyfél általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá – az Előfizető személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről [Infotv. 15. § (1)]. A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 (harminc) napon belül közérthető formában köteles az Előfizetőnek a kért tájékoztatást írásban megadni [Infotv. 15. § (4)].

9.2. Helyesbítés kérése

Amennyiben az Előfizetőről vagy az Ügyfélről a Szolgáltató által nyilvántartott adat a valóságnak nem felel meg, hibát vagy elírást tartalmaz, az Előfizető – az adatkezelés időtartama alatt – bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését [Infotv. 17. § (1)].

9.3. Adatok törlése, illetve zárlása

Az Előfizető adatainak törlésére, illetve zárlására az Infotv. 17. § (2)–(4) bekezdéseiben foglaltaknak megfelelően kerülhet sor.

9.4. Tiltakozási jog

Az Előfizető/Ügyfél tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen,

- (a) ha a személyes adat kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- (b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- (c) törvényben meghatározott egyéb esetben [Infotv. 21. § (1)].

A Szolgáltató a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja [Infotv. 21. § (2)]. Ha a Szolgáltató az Előfizető/Ügyfél tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében [Infotv. 21. § (3)].

Ha az Előfizető/Ügyfél a Szolgáltatónak a tiltakozással kapcsolatos döntésével nem ért egyet,

illetve a Szolgáltató a 15 (tizenöt) napos határidőt elmulasztja, az Előfizető / Ügyfél – a döntés [Infotv. 22. §, 52. §] közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 (harminc) napon belül

– az Infotv. 22. §-ában meghatározott módon – bírósághoz fordulhat [Infotv. 21. § (4)]. Ha az adatátvevő jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett Előfizető / Ügyfél tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató Infotv. 21. § (3) bekezdése szerinti értesítésének közlésétől számított 15 (tizenöt) napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében – az Infotv. 22. §-ában meghatározott módon – bírósághoz fordulhat a Szolgáltató ellen. A Szolgáltató az érintett Előfizetőt / Ügyfelet is perbe hívhatja [Infotv. 21. § (5)].

Ha a Szolgáltató az Infotv. 21. § (3) bekezdése szerinti értesítést elmulasztja, az adatátvevő felvilágosítást kérhet az adatátadás megkezdésével kapcsolatos körülményekről a Szolgáltatótól, amely felvilágosítást a Szolgáltató az adatátvevő erre irányuló kérelmének kézbesítését követő 8 (nyolc) napon belül köteles megadni. Felvilágosítás kérése esetén az adatátvevő a felvilágosítás megadásától, de legkésőbb az arra nyitva álló határidőtől számított 15 (tizenöt) napon belül fordulhat bírósághoz a Szolgáltató ellen. A Szolgáltató az érintett Előfizetőt / Ügyfelet is perbe hívhatja [Infotv. 21. § (6)]. A Szolgáltató az Előfizető / Ügyfél adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha a Szolgáltató egyetértett a tiltakozással, vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította [Infotv. 21. § (7)].

9.5. Hatósági jogérvényesítés

Az Előfizető, az Ügyfél, illetve a felhasználó jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat az Infotv. 22. §-ában meghatározottak szerint. A személyes adatok védelméhez fűződő, az Alaptörvény VI. cikkében foglalt alapjog védelme érdekében létrehozott, független, csak a törvénynek alárendelt Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság („Hatóság”) feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése. Az Infotv. 52. § (1) bekezdése alapján a Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével, illetve a közérdekű adatok vagy a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

10. A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőisének neve, beosztása és elérhetősége

Szabó Dávid ügyvezető
H-6763 Szatymaz, Neszürjhegyi Kertsor 28.
Tel.: +36 30 983 8131
E-mail: info@cloudcenter.hu

A belső adatvédelmi felelős

- (a) közreműködik, illetve segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- (b) ellenőrzi az Infotv. és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- (c) kivizsgálja a hozzá beérkezett bejelentéseket, jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- (d) elkészíti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- (e) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról [Infotv. 24. § (2)].

3. sz. Melléklet (Mikrohullámú szolgáltatás esetén)

Internet szolgáltatás előfizetői szerződés

Előfizető adatai:	Szerződéskód	Ügyfélkód
Néve		
Címe/Telephelye:		
Hozzáférési pont címe:		
Számlázási cím		
Azonosítója*:		
Telefon/Fax:		
Bankszámlaszám		
Kapcsolattartó adatai**:		
Néve:		
Címe:		
Telefon/Fax:		

Maga személy esetén személyi igazolvány szám, jogi személy esetén cégjegyzékszám és adószám

** csak akkor kell kitölteni, ha ettér a fentebb leírtaktól

Szolgáltató adatai:
Néve: Cloudcenter.hu Kft.
Címe: H-6763 Szatymaz, Neszürjhegyi Kertsor 28.
Telefon/Fax: Tel: +36 30 983 8131 Fax: -
E-mail/Web: info@cloudcenter.hu www.cloudcenter.hu
Bankszámlaszám: 12067008-01866968-00100007

Szolgáltatás adatai:			
Szolgáltatás megnevezése:	Internet hozzáférési szolgáltatás	1 éves hűségidő esetén	Határozatlan időre
	☐ NET 20 20 / 10 Mbit	4500 Ft	9500 Ft
	☐ NET 40 40 / 20 Mbit	6000 Ft	11 000 Ft
	☐ NET 60 60 / 30 Mbit	8000 Ft	13 000 Ft
	☐ NET 80 80 / 40 Mbit	9000 Ft	14 000 Ft
	☐ NET 160 160 / 40 Mbit	12 000 Ft	17 000 Ft
Díjsomagok és árak:	WiFi Eszközbérlés db 3000Ft/hó/eszköz		
Fizetési rendszeresség	☐ Havonta ☐ Negyedévente ☐ Félévente ☐ Évente		
Fizetési mód	Átutalás		
Szolgáltatás időtartama:	☐ Határozatlan ☐ Határozott: ☐ 1 év Lejárat:		
Internet hozzáférés felhasználóneve:			
Internet hozzáférés jelszava:			
E-mail cím		POP3: mail.cloudcenter.hu	
Jelszó		SMTP: mail.cloudcenter.hu	

Előfizető kijelenti, hogy a Cloudcenter.hu Kft. Internet szolgáltatására vonatkozó díjszabását és Általános Szerződési Feltételeit (továbbiakban: ÁSZF) teljes körűen megismerte és maradéktalanul elfogadja, továbbá Felek kijelentik, hogy a jelen szerződésben és az ÁSZF -ben rögzítetteket magukra nézve kötelező érvényűnek ismerik el. Az ÁSZF a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és a www.cloudcenter.hu/dokumentumok helyen hozzáférhetők. Az itt nem részletezett szerződéses feltételek tekintetében a Cloudcenter.hu Kft. Internet szolgáltatásra vonatkozó, mindenkor érvényes ÁSZF. az irányadó. Előfizető a hibabejelentéseket, valamint a reklamációkat, panaszokat személyesen vagy írásban a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán teheti meg. A szerződés, valamint - amennyiben a Felek máshogy nem döntenek - a szolgáltatás nyújtása a szerződés aláírásától lép érvénybe.

A Hozzáférési Pontra kihelyezett technikai eszközök (rádiós eszköz, antenna, kábelek, PoE) a Cloudcenter.hu Kft. tulajdonát képezik, melyek rendeltetésszerű használatáért (megfelelő áramellátás, túlfeszültségvédelem szükség esetén szünetmentes tápegység) és állagmegővésséért a szerződött Ügyfél a felelős. A nem megfelelő használatból adódó károkat az Ügyfél köteles megtéríteni.

Kelt:

Szolgáltató

Előfizető

1 A szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak

2 Minőségi célértékek: ÁSZF. 4. sz. Melléklet

3 Határozott idejű szerződés lejártának, megszűnésének, felmondásának esetei, jogkövetkezményei: ÁSZF. 9 és 12. pont

4 Az Előfizető Szerződés módosításának, megszűnésének esetei, az Előfizető ekkor megillető jogok: ÁSZF. 9.2. pont, szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának esetei: ÁSZF. 5. pont

5 Szolgáltatói szerződésszegés esete, jogviták kérdése, kötbér, felügyeleti szervek: ÁSZF. 6. pont, 5. sz. Melléklet

6 Hibabejelentések, panaszkezelés, karbantartási szolgáltatások: ÁSZF. 6. pont.

4. sz. Melléklet

Működési célértékek és meghatározásuk

2023.04.31-től igénybevehető szolgáltatások esetében

Díjcsomag	Kínált sávszélesség (névleges)		Garantált sávszélesség	
	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]	Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
NET 20	20	10	1	0,25
NET 40	40	20	1	0,25
NET 60	60	30	1	0,25
NET 80	80	40	1	0,25
NET 160	160	40	1	0,25

Megnevezés	Működési célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	Szolgáltatáshoz létesített új hozzá- féréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje	Aszolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	10
Működési panasz hibaelhárítási ideje	A működési panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje	Aszolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	36
Szolgáltatás rendelkezésre állása	A Szolgáltatás -igénybevehetőség -tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest	Aszolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	98
Aszolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adat- gyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára -váratlan szolgáltatás kiesés miatt- nem volt igénybe vehető	Aszolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	36
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adat- gyűjtési időszakban a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-át érintően -váratlan szolgáltatás kiesés miatt- nem volt igénybe vehető	Aszolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	48
Bárhely arány hozzáférési vonalanként	A hibában átvitt bitek számának aránya, az átvitt összes bitek számához képest	Nem értelmezhető (csomag kapcsolt technológia)	darab	0

5. sz. Melléklet

A felügyeleti szervek elérhetősége (cím telefonszám egyéb elérhetőség)

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520,
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos 1525 Budapest, Pf. 75
Telefon: 4577-141, Telefax: 4577-105, e-mail cím www.nnh.hu internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi hatósági iroda
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi hatósági iroda 7624 Pécs,
Alkotmány u. 53.
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Soproni hatósági iroda
9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni hatósági iroda 4025 Debrecen,
Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122
- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Hatósági Iroda
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Telefonszám +36 62 680 530

E-mail: fogyved_leaf_nyiregyhaza@nnfh.hu

Vitarendezés, illetékes hatóságok

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest, Pf. 75.

www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905,

Honlapja: www.gvh.hu

Békeltető Testület elérhetőségei

Csongrád-Csanád Megyei Békeltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

E-mail cím bekeltetotestulet@csmkik.hu

6. sz. Melléklet

Fogalmak és meghatározásaik

A jelen ÁSZF. alkalmazása során az itt felsorolt kifejezések a következő jelentéssel bírnak

Igénybejelentés(ajánlat):

Az Ügyfél vagy Előfizető szerződéskötési ajánlatának Szolgáltatóhoz történő bejelentése, mely összhangban a Ptk. rendelkezéseivel összhangban tartalmazza az Ügyfél Nyilatkozatát a megkötendő szerződés lényeges elemei tekintetében (különösen az igénybe venni kívánt szolgáltatási csomag, díj, időtartam, a felszerelési címen van-e kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont,), és a Szolgáltató által a szerződéskötéshez és teljesítéshez megkívánt adatokat.

Hiba:

A Szolgáltatás használata során, a kizárólag a Szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a Szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az Előfizető Szerződésben és/vagy ÁSZF. -ben meghatározott minőségi célértékektől.

Hibabejelentés

Az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Honlap:

A www.cloudcenter.hu weboldal.

KKV:

Kis- és középvállalkozás, a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozás

Megkeresés

Az előfizetői megkeresés olyan- Előfizetői Panasznak, illetve Hibabejelentésnek nem minősülő-észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

Díjtartozás

Az Előfizetőnek egy adott időpillanatban a Szolgáltató felé, az Előfizetői Szerződés alapján fennálló, lejárt fizetési határidő, havi- és/vagy egyszeri díjakból álló tartozásainak összessége.

Eht.:

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény.

Előfizető

Azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. Az Előfizető lehet egyéni vagy Üzleti/Intézményi kategóriájú.

Előfizetői bejelentés

Az előfizetői panasz és a Hibabejelentés.

Előfizető Hozzáférési Pont, vagy Szolgáltatás Hozzáférési Pont:

A hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizető Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Internet szolgáltatás esetén ez a pont az Előfizetőnél kihelyezett modem/Ethernet portja. ALAN Internet hozzáférés (elérési) szolgáltatás esetén az előfizető hozzáférési pont a házhálózati elosztó szekrényben lévő a szolgáltató tulajdonába tartozó hálózati eszköz kimeneti portja.

Előfizető Szerződés

A jelen ÁSZF.-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött szerződés, mely az egyedi előfizetői szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

Érdeklődés

Az Ügyfél vagy Előfizető Szolgáltatóhoz érkező megkeresése, melyben érdeklődését, fejezi ki a Szolgáltatás igénybételének feltételeivel kapcsolatban, az ahhoz kapcsolódó szerződés Internet-hozzáférési és bérlet vonali szolgáltatásra vonatkozó lényeges tartalmi elemeinek ismerete nélkül, vagy amelyben az egyes szolgáltatási csomagok közül választáshoz ismertetést kér.

Felhasználó

A Szolgáltatást használó, Előfizetőnek nem minősülő személy.

Funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet szolgáltatás

Olyan internet szolgáltatás, amely legalább 30 kbit/s garantált letöltési sebességet, valamint legalább 8kbit/s garantált feltöltési sebességet tesz lehetővé.

Internet-hozzáférés szolgáltatás

Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP alapú adatátvitelt az előfizető hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között.

Kiegészítő szolgáltatás

Olyan, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény hatálya alá tartozó információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, vagy egyéb, a Szolgáltató által nyújtott, vagy közvetített szolgáltatások melyek nem minősülnek elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak, és amelyek igénybe vételének feltételei kizárólag a könnyebb áttekinthetőség érdekében kerültek a jelen ÁSZF. -fel egységes szerkezetben meghatározásra. A Szolgáltató fenntartja a jogot a Kiegészítő Szolgáltatások igénybe vételi feltételeinek megváltoztatására, amely sem jogkövetkezményeit, sem lakai, tartalmi követelményeit tekintve nem minősül a jelen ÁSZF. módosításának.

Panasz

Az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizető jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hbabejelentésnek illetve, amelyben az Előfizető vagy a felhasználó azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás, vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásoknak és/vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

Rendelet:

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMH-rendelet;

Számlafizető

Azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely az Előfizető Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

Szolgáltatás

A jelen ÁSZF. -ben szabályozott elektronikus hírközlési (internet hozzáférési és bérlet vonali) szolgáltatás, mely nem foglalja magába az Eht. 188. § 13. pontjában foglalt meghatározáson kívül eső, egyéb, a jelen ÁSZF. -ben meghatározott szolgáltatásokat.

Szolgáltató

A jelen ÁSZF. 1. pontjában megjelölt társaság

Szolgáltatási Terület:

Az ÁSZF. 3.2. számú pontjában meghatározott településeken található, a Szolgáltató hálózatával kiépített azon terület, ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizető Hozzáférési Pont létesítésére.

Társszolgáltató

Olyan elektronikus hírközlési szolgáltató, amely hálózatának igénybevételével a Szolgáltató szolgáltatását nyújtja, vagy amely szolgáltató előfizetője a Szolgáltató hálózatán vesz igénybe szolgáltatást.

Ügyfélszám

A Szolgáltatóval első alkalommal történő szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

Ügyfél:

A Szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy (különösen a Szolgáltatót Érdeklődéssel megkereső személy);

Végberendezés

Az Előfizető tulajdonában álló készülék, amellyel az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

Vs Major:

Az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok

7. sz. Melléklet
2023.03.31-től igénybevehető szolgáltatások esetében

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT					
Díjcsomag neve	NET 20	NET 40	NET 60	NET 80	NET 160
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	20 Mbit/s	40 Mbit/s	60 Mbit/s	80 Mbit/s	160 Mbit/s
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10 Mbit/s	20 Mbit/s	30 Mbit/s	40 Mbit/s	40 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizető hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség az előfizető hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s	1 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizető hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség az előfizető hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s	0,25 Mbit/s
Csomagban foglalt adat-forgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-	-	-	-	-
Több saját eszköz közötti megosztás (van/nincs)	van	van	van	van	van

Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)					
Web-böngészés	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető
Videómegosztó alk.	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető	igénybe vehető

A hálózatszemlélettel összefüggő fogalmak meghatározása

Elnevezés	Definíció
Kínált letöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizető szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizető hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.
Kínált feltöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizető szerződésben rögzített, az internet- hozzáférés szolgáltatás nyújtása során az adott előfizető hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.
Garantált letöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizető szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizető hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.
Garantált feltöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizető szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizető hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.
Csomagban foglalt adatforgalom	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizető szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizető hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.
Túlforgalmazás	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizető szerződésben
kezelése	rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalomelérése esetén tett intézkedés.
Több saját eszköz közötti megosztási lehetősége	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizető szerződésben rögzített módon, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizető hozzáférési ponton az internet hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).

Felhasználási módok VoIP, Chat alkalmazások, Közösségi oldalak Fájlcserélő alkalmazások Video megosztó alkalmazások Egyéb	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus, amelyhez feltétel kapcsolódhat. Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet: - igénybe vehető - nem vehető igénybe - feltételekkel vehető igénybe.
---	---