

**Comp-Net-Tel Kft.**

**Általános Szerződési Feltételek**  
**(továbbiakban: ÁSZF)**

Hatályos: 2026. július 16.

Utolsó módosítás: 2016. szeptember 5.

<b>1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE .....</b>	<b>5</b>
1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe.....	5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők .	5
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség.....	5
1.4. A jelen ÁSZF területi, tárgyi és személyi hatálya .....	5
1.4.1. Területi hatály .....	5
1.4.2. Tárgyi hatály.....	5
1.4.3. Személyi hatály.....	6
<b>2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA .....</b>	<b>6</b>
2.1. A Szolgáltató által nyújtott ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS .....	6
2.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	6
2.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás .....	6
2.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	6
2.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	6
2.6. Szolgáltatás minősége.....	7
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>7</b>
3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat tartalmi elemei.....	7
3.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	9
3.3. Az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	11
3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének folyamata .....	11
3.3.2. Az előfizetői szerződés .....	11
3.3.3. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok .....	14
3.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	17
<b>4. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉRT .....</b>	<b>17</b>
4.1. Hálózati végpont helye .....	17
4.2. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége .....	17
4.2.1. A Szolgáltató felelőssége .....	17
4.2.2. Az Előfizető felelőssége .....	18
4.2.3. A Szolgáltató hibás teljesítése .....	19
4.2.4. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	19
4.2.5. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....	22
4.2.6. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban.....	24
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	25
4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	25
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZUNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE .....</b>	<b>26</b>
5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei.....	26
5.1.1. Az Előfizető által kérhető szüneteltetés .....	26
5.1.2. Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés .....	26
5.1.3. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés.....	27
5.1.4. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés: .....	27
5.1.5. Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei .....	27
5.2. A Szolgáltatás korlátozásának esetei, feltételei és megvalósításának módjai .....	27
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltétele .....	30

<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....</b>	<b>30</b>
6.1. A Panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése.....	30
6.1.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....	30
6.1.2. Egyéb rendelkezések.....	31
6.1.3. Díjreklamáció.....	31
6.2. 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 feltüntetése.....	32
6.2.1. A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége.....	32
6.2.2. A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok.....	37
6.3. Az ügyfélszolgálat működése.....	37
6.4. A hangrögzítés szabályai.....	37
6.5. Azonosítás.....	37
<b>7. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, DÍJFIZETÉS, SZÁMÁZÁS, KÖTBÉR.....</b>	<b>38</b>
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések.....	38
7.1.1. Számla megküldése.....	40
7.1.2. Díjfizetés módja.....	42
7.1.4. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla.....	42
7.1.5. Szolgáltató hibás számlázása.....	43
7.1.6. Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények.....	43
<b>8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....</b>	<b>45</b>
8.1. Az előfizetői szerződés időtartama.....	45
8.2. A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek.....	46
8.2.1. A határozott idő számítása.....	46
8.2.2. A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnése.....	46
<b>9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>47</b>
9.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő értesítésének módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	47
9.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás.....	47
9.1.2. A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	47
9.1.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog.....	48
9.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás.....	48
9.2.1. Áthelyezés.....	48
9.2.2. A díjsomag és igénybe vett Szolgáltatások körének módosítása.....	49
9.3. A Szolgáltató általi szerződés felmondás esetei, feltételei.....	49
9.3.1. A Szolgáltató rendes felmondása.....	49
9.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása.....	49
9.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	51
9.4.1. Előfizető rendes felmondása.....	51
9.4.2. Előfizető rendkívüli felmondási joga.....	51
9.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek.....	52
9.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei.....	52
9.5.2. Az Előfizető elállása.....	52
9.5.3. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén.....	53
9.5.4. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra).....	53
9.6. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén.....	53
9.7. Kedvezmények megtérítésére irányadó feltételek.....	54
<b>10. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....</b>	<b>54</b>
10.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	54
10.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	54

10.3. Adatváltozás bejelentése .....	55
10.4. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok.....	55
<b>11. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ELŐFIZETŐK SZÁMÁRA NYÚJTOTT TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETEI .....</b>	<b>55</b>
<b>12. EGYÉB INFORMÁCIÓK.....</b>	<b>55</b>
12.1 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek.....	55
12.2. Jelen ÁSZF fogalom meghatározásai.....	55
12.2.1. Felhasználó.....	55
12.2.2. Előfizető .....	55
12.2.3. Egyéni Előfizető .....	55
12.2.4. Üzleti Előfizető .....	56
12.2.5. Előfizetői szerződés .....	56
12.2.6. Beérkezési határidő.....	56
12.2.7. Előfizetői panasz.....	56
12.2.8. Alapvető díjszabás.....	56
12.2.9. Hibabejárási eljárás .....	56
12.2.10. Hibabejelentés .....	56
12.2.11. Rendszeres karbantartás.....	56
12.2.12. Műszaki előminősítő rendszer .....	56
12.2.13. Díjreklamáció .....	56
12.2.14. Tartós Adathordozó .....	56
<b>1. SZÁMÚ MELLÉKLET.....</b>	<b>56</b>
<b>2. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>62</b>
<b>3. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>63</b>
<b>4. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>84</b>
<b>5. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>85</b>
<b>6. SZÁMÚ MELLÉKLET .....</b>	<b>88</b>

## 1. A szolgáltató elérhetősége

### 1.1. A szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe

Név: Comp-Net-Tel Kft.  
Adószám: 22930352-2-41  
Cégbjegyzékszám: 01-09-191190  
Székhely: 1031 Budapest, Vízimolnár u. 2.  
Telephely: 1031 Budapest, Vízimolnár u. 2.  
Weboldal: [www.compagnon.hu](http://www.compagnon.hu)

### 1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Telefonszám: +36 (1) 242 0540  
Faxszám: +36 1 421 0327  
Ügyfélszolgálati iroda címe: 1031 Budapest, Vízimolnár u. 2.  
Postacím: 1031 Budapest, Vízimolnár u. 2.  
Internetes honlap: [www.compagnon.hu](http://www.compagnon.hu)  
E-mail: [info@compagnon.hu](mailto:info@compagnon.hu)  
A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről hangfelvételt készít!  
Nyitva tartás, előzetes bejelentkezés alapján: H-P, 9:00-17:00  
Amennyiben Előfizető utánvételi díj beszedése mellett adja fel a küldeményét vagy utalványt küld a Szolgáltató részére, annak átvételét a Szolgáltató megtagadhatja.

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség

Az elérhetőségi adatok megegyeznek az 1.2 pontban található adatokkal.

### 1.4. A jelen ÁSZF területi, tárgyi és személyi hatálya

#### 1.4.1. Területi hatály

Szolgáltató Magyarország területén a jelen hatályos ÁSZF 4. számú mellékletében felsorolt területeken nyújt internet szolgáltatást.

#### 1.4.2. Tárgyi hatály

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

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

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

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

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

### **1.4.3. Személyi hatály**

A Comp-Net-Tel Kft. jelen ÁSZF 1. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatásokat nyújt üzleti és egyéni előfizetői számára (továbbiakban: Előfizető).

Üzleti előfizető: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezeteket és más külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy mely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

## **2. A Szolgáltató által nyújtott ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS leírása**

### **2.1. A Szolgáltató által nyújtott ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS**

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

Egy szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes. A bekötési díj tartalmazza a telepítési költségeket, amely magában foglalja a beltéri egységet (router).

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

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

### **2.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területi elérését a 1.4.1. pont tartalmazza.

### **2.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás**

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

### **2.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

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

### **2.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető, vagy Felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe (Eht. 188. § 25. pont).

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

## 2.6. Szolgáltatás minősége

A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások leírását a 1. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltatás minőségének egyedi megfelelőségét, a minőségi mutatók meghatározását, valamint a Szolgáltatás minőségének hálózati megfelelőségét a 8. sz. melléklet tartalmazza.

## 3. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

### 3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat tartalmi elemei

Az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS nyújtásáról a szolgáltató, a fogyasztó vagy más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek.

Az előfizetői szerződés az általános szerződési feltételekből (ÁSZF), valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll. A Szolgáltató az ÁSZF-et a honlapon könnyen megtalálható módon bocsátja az Előfizető rendelkezésére ([https://compagnon.hu/hu/aszf\\_panaszkezeles](https://compagnon.hu/hu/aszf_panaszkezeles))

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

#### *Előzetes tájékoztatás:*

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: Előzetes Tájékoztatás) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja:

a) az előzetes tájékoztatást a jogszabályban meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékkal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá  
b) az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, az meghatározott dokumentumminta szerint.

- Az előzetes tájékoztatást az ÁSZF részeként bocsátja az Előfizető rendelkezésére
- A szerződés-összefoglalót az előfizető részére a Szolgáltató a szerződéskötést megelőzően bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az előfizető rendelkezésére bocsátani, az előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti. (Eht 129.§ (1b) pont).

Az előfizetői szerződés létrejöhet:

- az igény bejelentésével egyidejűleg vagy
- az igény bejelentését követően.

Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

A Felhasználó az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

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

- a Szolgáltató neve, címe és a szolgáltatás neve,
- a szolgáltatás lényeges tulajdonságai, különösen az igénybevételének módja,
- a díjak,
- a szerződés időtartama,
- a szerződés határozott időtartamának lényege, időtartama, következményei,
- a szerződésben foglalt alapvető jogok és kötelezettségek, különös tekintettel az Előfizetőt megillető elállási jogra,

- a szerződés módosításának lehetősége,
- a szerződés megszűnése, megszüntetése, különös tekintettel a felmondásának módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- az ÁSZF elérhetőségei.

*Az igénylői bejelentés kötelező minimális tartalmi elemei:*

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

*Az Igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését (igénybejelentés):*

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

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

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS hozzáférési ponttal és a megfelelő végberendezéssel. A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásnak nincs időbeli korlátja. A Comp-Net-Tel Kft. által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás a 5. számú mellékletben (Szolgáltatási területek) meghatározott területeken vehetők igénybe.

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

Eszr. 6. § (1) Az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSRA vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy:

a) az igényt teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját;

b) az igényt nem teljesíti.

Az a) pontban foglalt esetben a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénylőnek az előfizetői szerződés megkötésére.

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

Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadja különösen, ha:

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

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

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

kezdeményezett,

- d) az Igénylő más szolgáltatót megtevesztett, és ezzel annak kárt okozott,
- e) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta,
- f) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és ezen nyilatkozatát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

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

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

### 3.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Személyes adatok:

- a) az Előfizető neve, lakcíme, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c) egyéni Előfizető esetén az Előfizető neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- d) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), b), c) és g) pont szerinti adatai,
- e) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, adószáma vagy más nyilvántartási száma,
- f) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, e-mail)
- h) az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma
- i) az Előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.

A szerződés tárgyát képező ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL kapcsolatos adatok:

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

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

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

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

Szolgáltató a nem természetes személyek esetében kérheti:

- Céggjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátozott felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviselőre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírósági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviselőjére jogosult közzegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Abban az esetben, ha nem a képviselőre jogosult jár el, a cég képviselőjét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviselőre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.
- Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány/okmányirodai nyilvántartási szám alapján, östermelő esetén östermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviselői jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviselői jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.
- Céggjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák...stb.) esetében:
  - az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolás bemutatása
  - a képviselőre jogosult személy azonosító okmányának bemutatása
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanok jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybeviteléhez. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károsító hatásoktól védi, amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői szerződés fennállásától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgálmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.
- Abban az esetben, ha szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatok rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül késedelmes teljesítés jogkövetkezményei alól. Ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az előfizetői szerződés már létrejött, ebben az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadálnak tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a Szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a Szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti. Ez esetben a jogosulti késedelem okán az Előfizetőt nem illeti meg a meghiúsulás esetére előírt kötbér.

### **3.3. Az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

A szolgáltatás a Szolgáltató szolgáltatási területén és az általa kiépített szolgáltatással - a hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel- vehető igénybe. Az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK igénybevételére vonatkozó eljárás a 3.1. pontban szerepel. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött Előfizetői szerződés szerinti időponttól a bekötési díj befizetése után történik.

#### **3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének folyamata**

Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja. (Eszr. 7. §. (2) bekezdés). A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

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

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

#### **3.3.2. Az előfizetői szerződés**

A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - jogszabályban meghatározott módon - köthetik meg.

Az előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését követően a szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az egyedi előfizetői szerződést - az előfizetői szerződés részét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével - átadja az előfizetőnek, ha arra az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a (2) bekezdésben foglalt kivétellel a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az előfizető rendelkezésére.

(2) Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató az előző bekezdés szerinti dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja (Eszr. 7. §).

A határozott vagy határozatlan időre szóló előfizetői szerződés:

- Jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- Távollevők között levélben megküldött ajánlat és elfogadás esetén, elektronikus úton írásban, telefonos ügyfélszolgálat útján szóban, ráutaló magatartással, az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre (Eszr. 6. §. (2) bek.)  
A távollévők között írásban megkötött Előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt (Eszr. 7. § (1) bek). Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a szolgáltató a határozott időtartam lejártának napjáról az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül tájékoztatja az előfizetőt.  
Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt az előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan öt terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként vagy szolgáltatáselemneként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkeményt megállapító rendelkezés semmis (Eszr. 25.§. (1) bek.).
- Ráutaló magatartással akkor jön létre az Előfizetői szerződés, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát ráutaló magatartással fejezi ki. Az Előfizetői szerződés létrejöttének napja a ráutaló

magatartás tanúsításának napja.

Az Előfizető ráutaló magatartásának minősül különösen:

1. a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
2. a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
3. a Szolgáltatás bizonyítható módon történő igénybevétele.
4. Előfizetői minőségben történő rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban

Az Előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő létrejötte esetén az Előfizetői szerződés megkötését, vagy az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója rendelkezésre bocsátása után a szerződés hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az Egyedi előfizetői szerződést - az előfizetői szerződés részét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével - átadja az előfizetőnek, ha arra az Előfizetői szerződés megkötését vagy hatálybalépését megelőzően nem került sor.

Az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató Internet-hozzáférés szolgáltatásra kötött szerződés kivételével a Felek megegyezése szerinti Tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Internet-hozzáférés szolgáltatásra kötött szerződés esetében az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezésére bocsátása Tartós adathordozón történik.

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

Abban az esetben, ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői szerződést írásban, az Általános Szerződési Feltételeket pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az

Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségéről. Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁST egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a Szolgáltatói Általános Szerződési Feltételek határozzák meg.

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

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

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

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén a Szerződés létrejön, ha az Igénylő 3.2. pontban írt adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, és az igényelt szolgáltatás létesíthető, valamint az Előfizető a szerződéses feltételek megismerését követően a Szerződést szóban elfogadta. Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készít, melyről a beszélgetés megkezdése előtt tájékoztatja az Előfizetőt. Az Eht. 138.§ (10) bekezdése alapján a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az

Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakérhető módon legalább egy évig meg kell őriznie, igény esetén az Előfizető részére másolatot ad. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

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

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

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

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

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

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

### **Előszerződés megkötése**

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

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

### **Vagyoni biztosíték**

Szolgáltató megfelelő vagyoni biztosíték megfizetésére kötelezheti az Előfizetőt a szolgáltatás igénylése, illetve módosítása esetén, melyet a rendelkezésre álló adatok (pl. a szolgáltatás típusa, az eszközök értéke, a kivitelezés nagysága, korábbi szerződésszerű teljesítés stb.) alapján állapít meg. A vagyoni biztosíték az Előfizető díjtarozása vagy károkozása esetén

közvetlenül kielégítheti a Szolgáltató díj- vagy kártérítési igényét. A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet bankgarancia, kezesség vagy előleg. Abban az esetben, ha az Előfizető a vagyoni biztosíték megfizetését a meghatározott időben nem egyenlítette ki, és a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződést a vagyoni biztosíték teljesítésének hiányában nem tudta teljesíteni, a Szolgáltató teljesítése nem minősül késedelmes teljesítésnek és a Szolgáltató jogosult 15 napos felmondási idővel felmondani. A Szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással a Szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

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

### **3.3.3. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok**

Üzleti előfizető: Olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek, különösen az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezeteket és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. (2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 2. § (c) bekezdés).

***Azon üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, akkor a Szolgáltató és a jelen pont (3.3.3. pont) szerinti Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben egyező akaratlanul jogosultak eltérni az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől.***

- 3.3.3.1. Ha az üzleti előfizető nem minősül a 3.3.3. pont szerinti előfizetőnek, akkor a Szolgáltató **egyoldalúan** eltérhet az 3.3.3. pontban hivatkozott rendelkezésektől.
- 3.3.3.2. Ha az üzleti előfizető nem minősül a 3.3.3. pont szerinti előfizetőnek a felek **egyező akaratlanul** eltérhetnek az Eht. és Eszr rendelet előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, **kivéve** az Eht. 127. § (1), (2)-(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)-(2c) bekezdésének, 132. § (3)-(6) bekezdésének, 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)-(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint az Eszr 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)-(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.

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

#### **• Kisvállalkozás (KV)**

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

Kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

- **Mikrovállalkozás**

Mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

- **Közhasznú szervezet**

Közhasznú szervezet az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény által meghatározott szervezetek. Az ÁSZF hatálybalépésekor az alábbiak:

Magyarországon nyilvántartásba vett közhasznú tevékenységet végző szervezet, amely a társadalom és az egyén közös szükségleteinek kielégítéséhez megfelelő erőforrásokkal rendelkezik, továbbá amelynek megfelelő társadalmi támogatottsága kimutatható, és amely:

- a) civil szervezet (ide nem értve a civil társaságot), vagy
- b) olyan egyéb szervezet, amelyre vonatkozóan a közhasznú jogállás megszerzését törvény lehetővé teszi.

- **Kis- és középvállalkozás (KKV)**

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

KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

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

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

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

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

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

- **Nagyvállalat**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Az internet bekötési díj 1 darab végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkozik. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja. Amennyiben az Előfizető a normál feltételek

szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidőtöbblet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

#### **4. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért**

##### **4.1. Hálózati végpont helye**

A Hálózati végpont kiépítésére vonatkozó rendelkezéseket a 2.4 pont rögzíti.

##### **4.2. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége**

###### **4.2.1. A Szolgáltató felelőssége**

A Szolgáltató felel a Szolgáltatás folyamatos, az ÁSZF-ben, illetve Előfizetői szerződés adatainak összefoglalójában meghatározottak szerinti teljesítéséért. A Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed. Hiba esetén a hibás teljesítés jelen ÁSZF-ben meghatározott jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon az Előfizető részére kötbért fizet, illetve megtéríti az Előfizető kárát. A Szolgáltató által értékesített Előfizetői végberendezésekre vonatkozó hibás teljesítés esetén a kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási szabályok alkalmazandók. Nem alkalmazhatók a hibás teljesítés jogkövetkezményei, amennyiben a Szolgáltató a hibaelhárítás szabályai szerint a hibát elhárítja.

A Szolgáltatás minőségének hálózati megfelelősségére vonatkozó, az ÁSZF-ben szereplő célértékek teljesítése tekintetében a Szolgáltatót felelősség nem terheli, melyből következően az érintett célértékekkel összefüggésben a hibás teljesítés jogkövetkezményei sem alkalmazhatók.

###### **4.2.2. Az Előfizető felelőssége**

Az Előfizető felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető felelőssége a Szolgáltatói berendezés vagy Előfizetői végberendezés használatának magatartására is kiterjed.

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelősségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat.

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

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

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

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

A végberendezés konfigurálása és a szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tétel az Előfizető felelősségi körébe tartozik. A

Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére. A bekötéskor a Szolgáltató – díjmentesen – megkísérli az Előfizetői számítógép konfigurálását, azonban amennyiben ez az Előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.

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

Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a 6.2. sz. pontban felsorolt illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat vagy szabálytalanságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

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

#### **4.2.3. A Szolgáltató hibás teljesítése**

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás. A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető a 4.2.4.1. pont szerinti kötbérre jogosult.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

1. a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve, ha az Előfizető a szerződés szerint biztosított Előfizetői szolgáltatás minőségétől eltérő Előfizetői szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
2. a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő Előfizetői végberendezés, a hálózati végponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezeték szakasz, Előfizetői tulajdonú hálózat okozta,
3. a hibát a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
4. a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
5. a hiba azért nem volt elhárítható, mert a hiba elhárításához a hálózati végponthoz hozzá kell férni, de az Előfizető ezt nem biztosította (különösen, ha az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek);
6. a hiba az Előfizető által más szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás nem szerződészerű teljesítéséből ered. Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért felel.
7. Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis maior okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
8. A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
9. Az Előfizető az ÁSZF 8. sz. mellékletében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

#### **4.2.4. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Előfizető jogosult az ÁSZF 6.2. sz. pontja szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni Szolgáltatóval szemben, ha díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, továbbá egyéb jogvita vagy jogvita helyzet esetén.

A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult az ÁSZF 6.2. sz. pontja szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

Az Előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása

a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

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

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

#### **4.2.4.1. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

##### **Általános szabályok**

A Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén az alább meghatározott esetekben kötbért kell fizetnie. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegő megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltató az Eszr. alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy

- a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
- az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

**Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér:** Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni. A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után:

1. az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, vagy
2. az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmcad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg.

##### **Meghiúsulási kötbér**

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér felét kell megfizetnie.

##### **Hibaelhárításhoz, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér**

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

1. a hiba késedelmes elhárítása esetén minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig.
2. a hibaelhárítással kapcsolatos értesítések késedelmes teljesítése esetén minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig;

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó Szolgáltatásra vagy Szolgáltatáscsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmcada.

A kötbér mértéke

1. az 1. pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
2. az 1. pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.
3. a 2. pont szerinti esetben a vetítési alap összegének megfelelő összeg;

#### **Korlátozából visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésére irányadó határidőt, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj egyharmad részének négyszerese.

#### **Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

A 9.2.1. pont szerinti határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

#### **4.2.4.2. A kártérítés szabályai**

##### **Felelősség, kártérítés, elévülés**

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott igazolt kárt megtéríti, az elmaradt haszon kivételével.

Amennyiben a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ezzel összefüggésben kárigény csak a kötbért meghaladó mértékű kárra nyújtható be.

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

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

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

Eszközvásárlás esetén az eszköz adásvételi szerződésre, eszköz bérlete esetén az eszköz bérletére a Ptk. szabályai vonatkoznak, így az eszközvásárlásból vagy bérletből eredő jogok és kötelezettségek 5 év alatt évülnek el.

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények 1 év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

##### **Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények**

A Szolgáltató nem felel az olyan, a szerződéskötéskor előre nem látható, ellenőrzési körén kívül eső, külső ok miatt bekövetkező károkért, amelyekkel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy a szerződés szerű teljesítést akadályozó körülmény elkerülje, vagy annak kárkövetkezményeit elhárítsa (vis maior).

Ezen okok különösen:

1. háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, forradalom,
2. más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, természeti katasztrófák, földrengés, tűzvész, járvány, árvíz, szélvihar, villámcsapás;
3. munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
4. súlyos üzemzavarok, embargó, bojkott, behozatali-kiviteli tilalmak.

### **A kártérítési eljárás**

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

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett, kötbérfőteles esetben a kötbért meghaladó kárát megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül.

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

### **Tájékoztatás az Előfizetőt megillető, a Szolgáltató által értékesített készülékekhez kapcsolódó szavatossági és jótállási kötelezettségről**

A Szolgáltató az általa értékesített készülékek esetében a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik, melyet az Előfizető (jelen pont alkalmazásában Fogyasztó) a Szolgáltatóval szemben jogosult érvényesíteni.

A Fogyasztót megilleti továbbá a jog, hogy a Szolgáltató által értékesített termék hibája esetén a Szolgáltatóval szembeni igénye alapján a Szolgáltató a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Szolgáltató az általa értékesített készülékekre, azok eladási árától függő időtartamban jótállást vállal, melyet a Fogyasztó, illetve a termék tulajdonosa – amennyiben fogyasztónak minősül – az eredeti jótállási jegy bemutatásával, a jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat bemutatásával, a jótállási idő alatt bármikor érvényesíthet.

A jótállási igény érvényesítése keretében hiba esetén a Fogyasztó - választása szerint – elsősorban kijavítást, vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne. A kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási igény érvényesítésének további szabályait a mindenkor hatályos jogszabályok, valamint jótállás esetében a jótállási jegy tartalmazza.

#### **4.2.5. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

Hibabejelentés: az előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos (22/2020.(XII.21.) NMHH rendelet 2. §. (1) bekezdés b) pont).

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

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

Az Előfizető az ÁSZF 1.3. pontjában meghatározott elérhetőségeken tehet Hibabejelentést.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával azokat legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a Hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A Hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

1. a bejelentő személyét és kapcsolattartási adatait
2. a hibásnak ítélt szolgáltatás azonosítóját;
3. a hibajelenség leírását;
4. a Hibabejelentés és a nyilvántartásba vétel időpontját
5. a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
6. a hiba okát;
7. a hiba elhárításának módját és időpontját, eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
8. az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a 7.pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül az Előfizetőt értesíti arról:

- a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja,
- vagy értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető,
- vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - a Hálózati végponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. A Szolgáltató – minőségbiztosítási céllal – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén jogosult fényképfelvétel készítésére a hiba behatárolása és elhárítása céljából elvégzett munkálatokról. A fényképfelvétel készítéséhez történő hozzájárulás megtagadása a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzését nem akadályozza.

Egyes hibatípusok esetén az Előfizető kérésére az Előfizető maga is elvégezheti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges javításokat vagy a Szolgáltatói berendezések cseréjét, amelyhez a szükséges információkat és a segítséget a Szolgáltató biztosítja. A Szolgáltató ilyen esetekben sem mentesül a hiba elhárításához kapcsolódó kötelezettségei alól.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik az alábbiak szerint:

1. Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az időpont egyeztetése során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.
2. Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető egyeztetésük alapján megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.
3. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a

hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.

#### **4.2.6. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban**

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége részeként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy hibásan működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek amiatt merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy késedelmesen teljesíti.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Elektronikus hírközlő berendezések üzemeléséhez szükséges feltételeket az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

Ha a Hibabehatároló eljárás megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Szolgáltatói berendezésből adódott, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Hibabehatároló eljárással kapcsolatos költségeit.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, továbbá a felek által előzetesen egyeztetett időpontban a hiba behatárolása és elhárítása során Szolgáltató a hálózathoz, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen, és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések megfelelő módontörténi üzembehelyezéséhez biztosítja az Előfizető helyiségébe történő belépést.

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

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételéről, a hiba elhárítására ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles, azonban - amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi- egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkákat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívül személlyel végeztetni.

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

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

Abban az esetben, ha a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-ben, illetve vonatkozó mellékleteiben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben, illetve mellékleteiben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha

a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

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

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

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

#### **4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

Ha a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől.

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben is szüneteltheti a Szolgáltatást.

A Szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.

#### **4.4. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú Előfizetői végberendezést csatlakoztathat, ha

1. az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:
  - a. nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
  - b. megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
  - c. eleget tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek (Eht. 80. § (1))
2. el van látva a megfelelőségi jelöléssel.

Az Előfizetői végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a végberendezés ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételéhez használt szolgáltatói és előfizetői hálózatot – ennek részeként a hálózatra csatlakoztatott Előfizetői berendezéseket is – ellenőrizni. Az ellenőrzés célja a hálózat karbantartása és épségének megőrzése. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot, a hálózat működését veszélyeztető, vagy más, a fenti feltételeknek meg nem felelő működtetést tapasztal (így különösen megfelelési jelzéssel el nem látott Előfizetői végberendezés csatlakoztatását), az Előfizetőt felszólítja a szerződésesszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, így különösen ennek részeként a nem szabályszerű Elektronikus hírközlő végberendezés üzemén kívül helyezésére. Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja vagy az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Ha az Előfizetői berendezés hibás vagy nem az ÁSZF-nek megfelelő csatlakoztatásából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

Ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy Szolgáltatói berendezések üzembe helyezését az Előfizető maga végzi el, a Szolgáltató mentesül a nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

## **5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése**

### **5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei**

#### **A szolgáltatás szünetelhet:**

- Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból,
- az Előfizető kérésére (egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki).
- mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major) Eht. 136. § (1) bekezdés b) pont)
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon, a Médiatanács határozata alapján, az ÁSZF 5.1. pontjában megjelölt esetekben.

#### **5.1.1. Az Előfizető által kérhető szüneteltetés**

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szünetelteti. A szolgáltatás szüneteltetése határozott időre kérhető. A szünetelésre vonatkozó előfizetői igény bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja leghamarabb a bejelentés kézhezvételét követő hónap első napja lehet. Szünetelést az Előfizető teljes hónapokra kérheti.

Az egy előfizetői szerződésbe foglalt több szolgáltatás esetén a Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

- A szüneteltetés kért kezdeti időpontja nem eshet távolabbi időpontra, mint az aktuális dátum +30 nap.
- A szüneteltetés időtartama alkalmanként minimum 1 hónap és maximum 6 hónap lehet.
- Egy naptári évben az előfizető két szünetelést kérhet. Két szünetelés között minimum 1 hónap időnek kell eltelnie.
- Egy naptári évben a szünetelés maximális időtartama 6 hónap lehet.
- A szüneteltetés időtartama – a maximális időtartam figyelembevételével – a visszakapcsolását megelőző 5. munkanapig módosítható írásban.

Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén kéri a Szolgáltatás legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését, az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít, a szüneteltetés – kivéve az előfizetői jogviszony szünetelését - az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

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

#### **5.1.2. Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés**

A Szolgáltató jogosult felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltatást, e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni addig, amíg az előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

### **5.1.3. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés**

A Szolgáltató szüneteltetheti a Szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

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

### **5.1.4. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés:**

- szünetel a Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén.
- szünetel a Szolgáltatás a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

### **5.1.5. Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei**

Az Előfizető által kért szüneteltetés alatt az Előfizető szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértéke a díjmellékletben kerül meghatározásra. A szüneteltetési díj a szüneteltetés időszakát követően egy összegben kerül kiállításra. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató a visszakapcsolásért külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, visszakapcsolási díjként a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel, de a szüneteltetés oka nem rendszeres karbantartás, akkor a szünetelés, illetve a szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés, illetve a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szüneteltetés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

## **5.2. A Szolgáltatás korlátozásának esetei, feltételei és megvalósításának módjai**

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c) az előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

d) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével;

e) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat, Spam, Dos, DDos),

f) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

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

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférés szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem vagy korlátozottan lehet igénybe venni.

Ha az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást vesz igénybe, a korlátozás a c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a család esetét kivéve - műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, ennek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének korlátozása esetén is biztosítja (ha az adott Szolgáltatásnál ez értelmezhető)

1. a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
2. a hibabejelentőjének elérhetőségét.
3. olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a kapcsolattartásra megadott elérhetőségekre küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

Ha az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett vagyoni biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát (Eht. 134. § (10) bekezdés).

Ha 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. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a 4.2.4.1. pont tartalmazza.

A Szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

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

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

A Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az interneten, valamint a jelen ÁSZF 8. számú mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a ÁSZF 8. sz. mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatásrész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség kikapcsolását jelenti.

Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 8. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépeinek felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét -, a Szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

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

5.2. pont szerinti esetkor kapcsán a Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a több száz 1 Terabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az Előfizetők túlterhelik. Extrém használat valósul meg, ha bármely hónap első és utolsó naptári napja között számított adatforgalom átlaga a 1 Terabyte adatmennyiséget meghaladja.

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

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott Előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint jogosult korlátozni. Amennyiben az Előfizető a szerződéshez a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

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

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

vonatkozásában állnak fenn.

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

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

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

### **5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltétele**

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató 15 napot meghaladó korlátozást követően, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja (Eszr. 18. § (4) bekezdés).

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 9.3 pont szerint megszüntetni, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

## **6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták**

### **6.1. A Panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése**

#### **6.1.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz. Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja.

Ha a személyesen vagy telefonon tett panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, egybekben az írásban tett panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el (Fgytv. 17/A. § (3)).

Telefonon közölt panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele az előfizető beleegyezésével mellőzhető.

Szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljeskörűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld. A telefonos ügyfélszolgálaton történő Panasz bejelentése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.5. pont alapján történik.

A kártérítési igények rendezésére vonatkozó rendelkezéseket a 4.2.4.2 pont, a kötbérre vonatkozó rendelkezéseket a 4.2.4.1. pont tartalmazza.

### **6.1.2. Egyéb rendelkezések**

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodni a zaklató, a közizlést vagy az emberi méltóságot, vagy a Szolgáltatót, a Szolgáltató munkavállalóinak vagy a Szolgáltató szerződéses partnereinek, azok munkavállalóinak jogait, jogos érdekeit sértő magatartástól, valamint a joggal való visszaéléstől. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más előfizetők nyugalma, a Szolgáltató egyéb előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan igénybevitelével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felmondásával megszüntetni.

### **6.1.3. Díjreklamáció**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártágának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a díjreklamációt 5 napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl díjreklamációt nem fogad el.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató készpénzátutalási megbízás fizetési mód esetén új csekket állít ki és küld Előfizetőnek, melyet Előfizető a díjreklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül köteles megfizetni. Ha az Előfizető az új csekket az előírt határidőben megfizeti, a Szolgáltató a díjtartozás miatt nem alkalmazhatja a díjfizetés elmulasztására irányadó jogkövetkezményeket.

Ha a díjreklamáció helytálló, a Szolgáltató 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 folyószámláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak csak részben ad helyt, a Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére, amellyel kapcsolatban a díjreklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek. Az Előfizető az új számlában foglalt díjat az új

számlában megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a díjreklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ha az Előfizető a díjreklamáció során a nem vitatott összegről kiállított új számlát befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást az Előfizető a Szolgáltató díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította, és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha az Előfizető díjreklamációja nem volt megalapozott, az Előfizető a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

## **6.2. 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 feltüntetése**

### **6.2.1. A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége**

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

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok Szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

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

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.

Telefon: +36 1 457 7100

E-mail: info@nmhh.hu

*Központi ügyfélszolgálat:* 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf.: 997.

Telefon: +36 1 468 0673

*További ügyfélszolgálatok:*

4001 Debrecen, Hatvan u. 43. Levelezési cím: 4001 Debrecen, Pf.: 230.

Telefon: +36 52 522 122

3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.: 391.

Telefon: +36 46 555 500

7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Levelezési cím: 7602 Pécs, PFÜ Pf.: 459.

Telefon: +36 72 508 800

9400 Sopron, Kossuth Lajos u. 26. Levelezési cím: 9401 Sopron, Pf.: 123.

Telefon: +36 99 518 500

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf.: 689.

Telefon: +36 62 568 300

A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviselőjét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található űrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).

#### **Média- és hírközlési biztos**

1088 Budapest, Reviczky utca 5.  
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.  
Telefon: +36 1 429 8644  
Fax: +36 1 429 8761  
Web: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

*Fogyasztóvédelmi hatóságok:*

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Előfizető az illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat. Az Előfizető Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az Előfizetői szerződés tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

**Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Címe: 1051 Budapest, Sas u. 19. III.em.  
Telefon: +36 1 450 2598  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

**Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Címe: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.  
Telefon: +36 76 795 710  
E-mail: [fogyasztovedelem@bacs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu)

**Baranya Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Címe: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.  
Telefon: +36 72 795 398  
E-mail: [fogyasztovedelem@baranya.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu)

**Békés Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Címe: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.  
Telefon: +36 66 546 150  
E-mail: [fogyved@bekes.gov.hu](mailto:fogyved@bekes.gov.hu)

**Borsod-abaúj Zemplén Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Címe: 3525 Miskolc, Városház tér 1.  
Telefon: +36 46 512 971  
E-mail: [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

**Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Címe: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.  
Telefon: +36 62 680 530  
E-mail: [fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu)

**Fejér Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8.  
Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.  
Telefon: +36 22 501 751  
E-mail: [fogyved@fejer.gov.hu](mailto:fogyved@fejer.gov.hu)

**Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Címe: 9022 Győr, Türr István u.7.

Telefon: +36 96 795 950

E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

**Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Címe: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.

Telefon: +36 52 533 924

E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

**Heves Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Címe: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.

Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 81.

Telefon: +36 36 515 469

E-mail: fogyved@heves.gov.hu

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Címe: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.

Telefon: +36 56 795 165

E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu

**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Címe: 2800 Tatabánya, Bárdos L. u. 2.

Telefon: +36 34 309 303

E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

**Nógrád Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Címe: 3100 Salgótarján, Karancs út 54.

Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf.: 308.

Telefon: +36 32 511 116

E-mail: fogyved@nograd.gov.hu

**Pest Megyei Kormányhivatal**

**Fogyasztóvédelmi Főosztály**

Címe: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: +36 1 459-4843

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

**Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2.

Telefon: +36 82 510 868

E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

**Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.  
Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza, Pf.: 77.  
Telefon: +36 42 500 694  
E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

**Tolna Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.  
Telefon: +36 74 795 385  
E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

**Vas Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.  
Levelezési cím: 9701 Szombathely, Pf.: 29.  
Telefon: +36 94 505 219  
E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

**Veszprém Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 8200 Veszprém, Megyeháztér 1.  
Telefon: +36 88 550 510  
E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

**Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.  
Telefon: +36 92 510 530  
E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

**Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest V., Alkotmány utca 5.  
Levelezési cím: 1391 Budapest 62., Pf. 211.  
Telefon: +36 1 472 8900  
Fax: +36 1 472 8905  
E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

**Ceglédi Járási Hivatal Hatósági Osztály**

Cím: 2700 Kossuth tér 1.  
Telefon: +36 53 311 488  
E-mail: cegled.hatosag@pest.gov.hu

**Ceglédi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője**

Dr. Diósgyőri Gitta  
2700 Cegléd, Kossuth tér 1.  
Telefon: 06 53 511 405  
Fax: +36 53 511 406  
E-mail: jegyzo@cegledph.hu

Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak.

**Ceglédi Járásbíróság**

2700 Cegléd, Kossuth tér 2.  
Levelezési cím: 2701 Cegléd, Pf. 52.  
Telefon: +36 53 500023  
Tel/Fax:+3653310020  
Fax: +36 53 500024  
E-mail: birosag@cegled.birosag.hu

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége

esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. [Fgytv. 18.§ (1)]

**Budapesti Békéltető Testület**

**Illetékességi terület: Budapest**

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefon: +36 1 488 2131

Web: [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu)

E-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

**Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye és Tolna vármegye**

Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefon: +36 72 507 154

Web: [www.baranyabekeltetes.hu](http://www.baranyabekeltetes.hu)

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

**Borsod-Babauj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

**Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye és Csongrád vármegye**

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: +36 46 501 090

E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

**Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

**Illetékességi terület: Borsod-Babauj-Zemplén vármegye, Heves vármegye és Nógrád vármegye**

6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: +36 62 554 250/118

Web: [www.bekeltetes-csongrad.hu](http://www.bekeltetes-csongrad.hu)

E-mail: [bekelteto.testulet@cskik.hu](mailto:bekelteto.testulet@cskik.hu)

**Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

**Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye és Veszprém vármegye**

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefon: +36 22 510 310

Web: [www.bekeltetesfejer.hu](http://www.bekeltetesfejer.hu)

E-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

**Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

**Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye és Zala vármegye**

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefon: +36 96 520 217

Web: [www.bekeltetesgyor.hu](http://www.bekeltetesgyor.hu)

E-mail: [bekelteto.testulet@gymsmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@gymsmkik.hu)

**Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

**Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye Hajdú-Bihar vármegye és Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye**

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Telefon: +36 52 500 710

Web: [www.hmbekeltetes.hu](http://www.hmbekeltetes.hu)

E-mail: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

**Pest Vármegyei Békéltető Testület**

**Illetékességi terület: Pest vármegye**

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.

Telefon: +36 1 792 7881

Web: [www.pestmegyeibekelteto.hu](http://www.pestmegyeibekelteto.hu)  
E-mail: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Fogyasztóvédelmi ügyben általában:

### **Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)**

Cím: 1149 Budapest, Nagy Lajos király útja 127.

Telefon: +36 1 880 7642

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

#### **6.2.2. A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok**

Határon átnyúló ügyletek esetében, amennyiben az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye a Szolgáltató székhelyétől eltérő Európai Unió tagállamban vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, az Előfizető jogosult az Európai Fogyasztói Központ magyarországi központjához fordulni a felmerülő panaszának orvoslása céljából. A panaszbejelentés szabályairól és a további információkról a <https://www.magyarrefk.hu/hu/> weboldal ad tájékoztatást

#### **6.3. Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők tájékoztatására a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet: telefonos ügyfélszolgálatot, internetes ügyintézési felületet, előzetes időpontegyeztetést követően személyes ügyfélszolgálatot.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az ügyintézés telefonos ügyfélszolgálat közreműködésével nem lehetséges, a bejelentés elektronikus úton vagy az ügyfélszolgálati irodában kezdeményezhető.

#### **6.4. A hangrögzítés szabályai**

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt. (Fgytv. 17/B. § (3))

A Szolgáltató az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását a következők szerint biztosítja:

1. ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával
2. a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsát.

Az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. A Szolgáltató a hangfelvételeket

1. a hibabejelentő hívások esetén a hívásról készített hangfelvételt a Hibabejelentéstől számított egy évig (Eht. 141. § (1) bekezdés),
2. a panaszokat a bejelentéstől számított két évig őrzi meg.

#### **6.5. Azonosítás**

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a következő módokon azonosíthatja:

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

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

Ha az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, azokért kizárólag az Előfizető felel.

## **7. Az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK díja, díjfizetés, számázás, kötbér**

### **7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések**

A Szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető az előfizetői szerződés részét képező dokumentumokban meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles megfizetni.

A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges használójának személyétől. A bruttó díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a Szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt nettó díjként jelöli.

A Szolgáltató által alkalmazott díjtételeket és díjsomagokat az ÁSZF melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, és ezek ellenértékét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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

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

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkenthetik, vagy más előnyöket biztosíthatnak. A Szolgáltató ezek nyilvánosságát a 1. számú mellékletben történő rögzítéssel biztosítja. A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévők, azonos elbírálásának elvét szem előtt tartva. A Szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit.

### **EGYSZERI (BEKÖTÉSI) DÍJ**

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

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

### **HAVI ELŐFIZETÉSI DÍJ**

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

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

## A DÍJCSOMAGOKRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

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

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

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

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

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

## A DÍJ- ÉS SZOLGÁLTATÁS CSOMAGVÁLTÁS FELTÉTELEI

Szolgáltatáscsomag: olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít a felhasználók számára.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A Szolgáltatóhoz csomagváltásra vonatkozó kérelmet:

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

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

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

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

Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtarozás esetén, a díjtarozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg.

Kereskedelmi díjcsomagok Előfizetői a meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjcsabása szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor (a más díjcsomag választása során tett hűségnyilatkozat hatálya alatt is) áttérhetnek.

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

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

#### **7.1.1. Számla megküldése**

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

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

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

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

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri díjakat. Amennyiben a tárgy hónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént, és az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltatóhoz került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

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

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

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

A Szolgáltatás szüneteltetésének idejére fizetendő díjakat Szolgáltató a szünetelést követően lehetőség szerint egy összegben számlázza ki Előfizető részére.

Ha az Előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát elektronikus levél vagy elektronikus számla bemutatási rendszer helyett a továbbiakban postai úton küldi meg az előfizető részére. Postai úton küldött számla esetén, ha az Előfizető kifejezetten kéri, a Szolgáltató a számlát a továbbiakban elektronikus úton küldi.

Elektronikus számlaküldés esetén a Szolgáltató készpénz átutalási megbízást (postai csekk) nem küld. Az Előfizető a számla ellenértékét az általa választott egyéb módon (pl.: **banki átutalás, csoportos beszedési** megbízás) egyenlíti ki.

Ha az Előfizető a számlaküldés módjára vonatkozó nyilatkozatát megváltoztatja, ez a Szolgáltató részéről történő visszaigazolással együtt, a következő számlázási periódustól kezdődően hatályos.

Ha az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, az ilyen kötelezettségének az Előfizető köteles eleget tenni a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával, e körben a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

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

Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

### **7.1.2. Díjfizetés módja**

Az Előfizető számláját készpénzes fizetési mód vagy pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon rendezheti az alábbiak szerint.

#### **7.1.2.1. Készpénzes fizetési mód**

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás létesítésekor készpénzben kérni az esedékes egyszeri díjakat.

Ha az Előfizető készpénzes fizetési módot választott, a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást is tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással rendezi, a felmerülő banki (pénzforgalmi) költség és a teljesítés egyéb járulékos költségei az Előfizetőt terhelik.

Amennyiben az Előfizető a számláját két alkalommal nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással rendezi, hanem átutalással, Szolgáltató jogosult az Előfizető által választott díjfizetési módot banki utalásra módosítani és postai készpénz-átutalási megbízás helyett távszámlát küldeni. Csoportos beszedési megbízás esetén, ha két egymást követő alkalommal az Előfizető nem egyenlíti ki számlája ellenértékét, a Szolgáltató jogosult a fizetési módot átutalásra változtatni illetve/és elektronikus számlát küldeni az Előfizető részére. Ez nem jelenti a szerződés egyoldalú módosítását

#### **7.1.2.2. Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés**

Az Előfizető ezen fizetési módon belül a fizetési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesítheti:

- a. banki átutalással
- b. az Előfizető felhatalmazása alapján csoportos beszedési megbízás útján a pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett folyószámláról történő beszedéssel,
- c. az Előfizető választása szerinti más fizetési módokkal (bankkártya, internetes fizetés).

Az a) és c) pont szerinti esetben az Előfizető az átutaláskor kitölthető „közlemény” rovatban köteles feltüntetni a számlán szereplő ügyfélazonosítót és a számla sorszámát. Ennek elmaradásából eredő következményekért az Előfizető felelős.

A felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli.

#### **7.1.4. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla**

A számlák kiküldése a számlán feltüntetett fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik.

A fizetési határidő az a számlán feltüntetett naptári napokban meghatározott határidő, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára meg kell érkeznie.

Jelen ÁSZF-ben, Egyedi előfizetői szerződésben, illetve az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó számlán a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott szolgáltatás ellenértékének beérkezési határidejét jelenti.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára megérkezik. Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a számla ellenértékét a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

### **7.1.5. Szolgáltató hibás számlázása**

Amennyiben a szolgáltató észleli, hogy valamely adminisztrációs vagy műszaki hiba folytán az elkészült számla hibás, úgy az abban érintett számlát visszatartja, és helyette jogosult a hiba kijavítását követően megküldeni a számlát.

A Szolgáltató a hibásan felszámított és az Előfizető által megfizetett díjat az Előfizetőnek az Előfizető késedelmes teljesítésére irányadó késedelmi kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla ellenértékének Szolgáltató számlájára történő megérkezésének napja (beérkezési határidő).

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem köteles visszatéríteni.

### **7.1.6. Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények**

Ha az előfizető fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a követelés érvényesítése érdekében fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére. A fizetési felszólítás az elévülést megszakítja.

#### **Késedelmi kamat**

A Szolgáltató késedelmes fizetés esetén jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A késedelmi kamatot a beérkezési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az éves 10% késedelmi kamatláb szorzatának alapján. A kötbér egy számlához kapcsolódó fizetési késedelem esetén egyszer terheli az Előfizetőt.

Késedelmi kamatra vonatkozó fizetési kötelezettség kezdő napja a beérkezési határidőt követő nap. A késedelmi kamat fizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára nem érkezik meg.

Elutasított Díjreklamáció esetén az Előfizetőt a beérkezési határidőben meg nem fizetett számlával kapcsolatban késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

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

#### **Fizetési felszólítási díj**

A díj mértékét a 1. sz. melléklete tartalmazza. A késedellemmel érintett számla vonatkozásában az SMS-ben küldött első fizetési felszólítás ingyenes.

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

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felé jelzi, és hitelt érdemlően valószínűsíti (iratokkal, más bizonyítékkal alátámasztva), hogy a határidőt önhibáján kívül mulasztotta el, a Szolgáltató a fizetési felszólítási díjat a következő havi számlában méltányosságából jóváírja.

## **Követeléskezelési díj**

Szolgáltató jogosult lejárt számlatartozás esetén az általa megbízott követeléskezelő társaság részére az Előfizető adatait jogos követelése behajtása céljából átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét követeléskezelési díjként az Előfizetőre áthárítani.

A követeléskezelési díj mértékét a 1. sz. melléklet tartalmazza.

A teljes tartozás tartalmazhatja különösen az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatások igénybevételéből, akár a Szolgáltató Előfizetői szolgáltatásaihoz kapcsolódó vissza nem szolgáltatott végberendezés, eszköz vásárlásából, készülékbérletből eredő – áfával számított lejárt tartozásait; az Előfizetőt terhelő kötbért, késedelmi kamatot és a fizetési felszólítási díj, követeléskezelési díj összegét.

## **Visszakapcsolási díj**

Díjtarozás miatti korlátozásból történő visszakapcsolási díjakat a 1. sz. melléklet tartalmazza.

## **Hibajavításhoz kapcsolódó díjak**

Amennyiben a hiba az Előfizető érdekkörében merül fel és azt a helyszíni hibabehatárolás is megerősíti, Szolgáltató jogosult a díjmellékletben meghatározott kiszállási díjat kiszámlázni Előfizető részére. A hibajavításra vonatkozó egyéb feltételeket az ÁSZF 4.2. pontja tartalmazza.

## **A kártérítési eljárás szabályai**

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

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

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

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

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

Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed.

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

Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

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

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- ha az Előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- a szolgáltatás nyújtása megkezdésének jogszabályban meghatározott vagy a Szolgáltató által vállalt határidejének elmulasztása esetén,
- a Szolgáltató az átírást a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti,

- az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- a hiba kijavítására nyitva álló 6.1. pont szerinti határidő eredménytelen eltelte esetén,
- korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után.

Az egyes kötbérek mértékét a 4.2.4. pont tartalmazza.

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

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

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

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

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

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 4. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és ebben az esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 4.2.4. pontjában írtak irányadóak.

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

## **8. Az előfizetői szerződés időtartama**

### **8.1. Az előfizetői szerződés időtartama**

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott időtartamú.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére kötött határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 hónapra köthető. A szerződés határozott időtartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. A Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények igénybevételének feltétele lehet határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötése.

Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megkötődhet, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a (Eht. 127.§. 4b) bekezdés szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. Készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

## **8.2. A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek**

Határozott időtartamú Előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az Előfizetői szerződést a határozott időtartam alatt nem szünteti meg, és a választott díjcsomagot a határozott időtartam alatt igénybe veszi.

Ahol az Előfizetői szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely dokumentum hűségidőt tartalmaz, azt a Felek határozott idejű Szerződésnek tekintik, s arra a határozott idejű Szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

### **8.2.1. A határozott idő számítása**

A határozott idő a Szolgáltatás létesítések, helyszíni létesítést nem igénylő esetben a Szolgáltatás aktiválásakor kezdődik.

Már létesített Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik.

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

### **8.2.2. A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnése**

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akaratával - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés feltételei nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról, valamint a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró, határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokról.

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

A határozott idejű Előfizetői szerződés Szolgáltató szerződésszegésével kapcsolatos Előfizető általi felmondásának eseteit a 9.4.2. pontja rögzíti.

Az egyoldalú Szolgáltatói szerződésmódosítással kapcsolatos, az Előfizető által gyakorolható felmondási jogra vonatkozó feltételeket a 9.1.2. pont tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejártá előtt – a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása okán történő felmondás kivételével – felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli – ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is –, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

## **9. Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

### **9.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő értesítésének módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

#### **9.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás**

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

Nem tekinthető az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

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

#### **9.1.2. A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítani.

A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az alábbiakban meghatározott tartalommal értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az aÁltalános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

Szerződéskötéskor a Szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az Előfizetőt az ÁSZF 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Egyedi előfizetői szerződést érintik.

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

1. az aÁltalános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölése;
2. a módosítások lényegének rövid leírását;
3. a módosítások hatálybalépésének időpontját;
4. a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
5. ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
6. azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
7. az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

### **9.1.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog**

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem jogosult az előfizető felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

1. következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
2. adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
3. kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

### **9.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás**

Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosításra az Előfizetői szerződés Felek egyező akaratával történő módosítására irányadó szabályait kell alkalmazni.

Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is.

#### **9.2.1. Áthelyezés**

##### **9.2.1.1. Az áthelyezés általános szabályai**

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató a földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény)

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

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a Szolgáltatást az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása áll fenn.

##### **9.2.1.2. Az áthelyezési igény teljesítésének határideje**

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

1. az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi (de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli) időpontban teljesíti;
2. az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az 1) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, vagy
3. az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja (Eszr. 14. § (2) bekezdés);
4. az áthelyezési igényt a Szolgáltató elutasítja akkor is, ha az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri;
5. az áthelyezési igényt az előfizető- a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes- díjtartozása miatt elutasítja;
6. az áthelyezési igényt elutasítja, abban az esetben, ha a Szolgáltató az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁST az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta.
7. az áthelyezési igényt az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS az 5.3. pont szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

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

Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli (Eszr. 14. § (4) bekezdés).

Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A szolgáltató az értesítésben igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt az őt megillető felmondási jogról (Eht. 132.§ (13) bekezdés).

### **9.2.1.3. Az áthelyezés díja**

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét a 1. sz. díjmelléklet tartalmazza.

### **9.2.2. A díjcsomag és igénybe vett Szolgáltatások körének módosítása**

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

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

## **9.3. A Szolgáltató általi szerződés felmondás esetei, feltételei**

### **9.3.1. A Szolgáltató rendes felmondása**

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondás tartalmazza:

1. a felmondás indokát,
2. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
3. ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.

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

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

### **9.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása**

#### **9.3.2.1. Az Előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei**

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

- a) Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz a 4.4. pontban foglalt követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen, illetve Előfizetői hozzáférési ponton működteti.
- b) Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- c) Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6) bekezdés).
- d) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. A felmondási idő tartamára Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
- e) Ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló 277/2003. (XII. 24.) Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- f) Ha az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Ha az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást igénybe veszi, ugyanakkor az Előfizető a Szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltatott, a 8.2.2. pontban foglaltak irányadóak.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejártá előtt – szerződésben biztosított felmondási joga kivételével - felmondja, vagy a szolgáltató jelen pont szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, úgy ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

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

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

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

#### ***A Szolgáltató rendkívüli felmondásának további esete:***

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

- *Az Előfizető ellen indult felszámolási eljárás, valamint végelszámolási eljárás esetén*

A Szolgáltató rendkívüli (azonnali hatályú) felmondásának joga a felszámolási, végelszámolási eljárás kihirdetése napján nyílik meg.

## **9.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

### **9.4.1. Előfizető rendes felmondása**

Az egyéni előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Határozott idejű Szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére történő visszafizetése mellett szüntetheti meg a Szerződést. A Szerződés felmondási ideje ebben az esetben 8 nap.

A felmondást az ügyfélszolgálat részére a Szolgáltató formanyomtatványán vagy legalább a 9.4.1.1 pont szerinti adattartalommal kell benyújtani.

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

Az Előfizető egy általa megjelölt határnapra is felmondja az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított 8 és 30 nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a Szolgáltatást megszünteti.

#### **9.4.1.1. Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén**

- a. 3.2. pont szerinti előfizetői adatok;
- b. megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- c. Szolgáltatás megszüntetésének időpontja, ha az előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- d. az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- e. az Előfizető aláírása.

#### **9.4.1.2. Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén**

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

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

#### **9.4.1.3. Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése**

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot az Ügyfélazonosító, mint azonosítón alapuló azonosítást vagy a 2. pontban előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

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

### **9.4.2. Előfizető rendkívüli felmondási joga**

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

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- b) a 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,
- c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt Hálózati végponton a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak. Ez esetben a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a Szolgáltató az Előfizető szerződés hatálybalépésétől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.

## **9.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek**

### **9.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei**

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a Felek közös megegyezésével;
- b) Előfizető elállása esetén;
- c) az Előfizető, jogutód nélküli megszűnésével;
- d) a Szolgáltató halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- e) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul;
- f) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy a hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követően;

### **9.5.2. Az Előfizető elállása**

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

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni
- b) A távollévók között szóban és üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §), az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon

belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Ez utóbbi esetben az Előfizetői köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni.

### **9.5.3. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén**

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, halálával. A Szolgáltató az Előfizető halála esetén a szerződés megszüntetése körében az előfizető halála tényének tudomására jutását követően intézkedik. A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat eredeti példányának vagy hiteles másolatának bemutatásakor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbíróági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése, bemutatása esetén értesül.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Előfizető halálának időpontjától kezdődően az Előfizető haláláról történő tudomásszerzéssel tekinti megszüntetettnek.

### **9.5.4. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)**

Ha a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltatónak a Ptk. szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett Előfizetők felé a régi szolgáltató az Eht.-nak az Előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el.

## **9.6. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén**

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Hálózati végponthoz a leszerelés érdekében a bejutást, hozzáférést köteles biztosítani.

Ha a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezést a Szolgáltató nem szereli le, az Előfizető azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy postai úton visszaszolgáltatja. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnése esetén ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz visszaszolgáltatását, valamint az Előfizető részére igazolást adni a visszaszolgáltatásról.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének nem feltétele a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott Szolgáltatói berendezést visszaszolgáltatása, azonban, ha az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 30 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a berendezések könyv szerinti értékét követelni.

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

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Eszr. 16. § (7) bekezdésében és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség nem hárítható át az Előfizetőre.

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

Az Előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai (így díjfizetési kötelezettségei) kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

A szerződés megszűnésekor a 100 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie, és a Szolgáltató a 100,- Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza.

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

## **9.7. Kedvezmények megtérítésére irányadó feltételek**

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott ideig igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejárta előtt az Előfizetői szerződést felmondja, vagy az Előfizető szerződésszegésével összefüggésben mondja fel a Szolgáltató a szerződést, vagy a szerződés olyan más okból szűnik meg, amely az Előfizető érdekkörében merül föl, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket, mint szankciós díjat az alábbiak szerint számítja fel:

1. a) Amennyiben az előfizető a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani a Szolgáltató szerződésszegésével vagy egyoldalú szerződésmódosításával összefüggésben, a Szolgáltató a felmondást egyéb jogkövetkezményhez nem kötheti.
2. b) Amennyiben az Előfizető az a) ponttól eltérő esetben felmondja az előfizetői szerződést, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

### **A szankciós díj mértéke:**

A Szolgáltatás létesítésétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig igénybe vett a havi és egyszeri díjából a határozott idejű szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmények összege.

## **10. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **10.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés teljes tartama alatt is köteles együttműködni a szolgáltatóval, késelem nélkül tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges tényről, változásról, körülményről. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. E kötelezettségek elmulasztásából eredő kár az Előfizetőt terheli.

A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető - a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre, továbbá, ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért.

### **10.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatába adott Szolgáltatói berendezések Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik, és az Előfizetői szerződés hatálya alatt ezeket rendeltetésszerűen köteles használni és épségben megőrizni. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt Szolgáltatói berendezések megrongálódásáért, nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodásért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető a Szolgáltatást és a Szolgáltató hálózatát rendeltetésszerűen használhatja. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdése értelmében.

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

### **10.3. Adatváltozás bejelentése**

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül tájékoztatja.

A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

### **10.4. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok**

Amennyiben a Szolgáltató tértivevény-szolgáltatással, vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményt küld az Előfizető részére, a Szolgáltató abban az időpontban eleget tesz bármely ezzel összefüggő esetleges kötelezettségének, amikor az Előfizető vagy meghatalmazottja a küldeményt a postai értesítés szabályai szerint átveszi.

Ez a rendelkezés irányadó, ha az Előfizető vagy az általa a küldemény átvételére meghatalmazott személy a küldemény átvételét megtagadja.

Amennyiben a tértivevény-szolgáltatással vagy ajánlott szolgáltatással küldött postai küldemény kézbesítése sikertelen (nem kereste), a második sikertelen kézbesítés megtörténtével a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti.

## **11. A fogyatékossgal élő előfizetők számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei.**

Nem releváns a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. tv. 3.§ (3) bekezdése alapján.

## **12. Egyéb információk**

### **12.1 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek**

Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (a továbbiakban: szűrőszoftver) internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát biztosítani (EHT.149/A. § 1.bekezdés):

<https://compagnon.hu/lakossagi/letoltes.html#dokutar>

### **12.2. Jelen ÁSZF fogalommeghatározásai**

#### **12.2.1. Felhasználó**

Az a természetes, vagy jogi személy, továbbá jogi személynek nem minősülő gazdasági társaság, szervezet, aki Szolgáltatóval előfizetői szerződést kíván kötni, továbbá aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ, vagy igényel.

#### **12.2.2. Előfizető**

Olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

#### **12.2.3. Egyéni Előfizető**

Az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatást.

#### **12.2.4. Üzleti Előfizető**

Olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.

#### **12.2.5. Előfizetői szerződés**

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

#### **12.2.6. Beérkezési határidő**

Jelen ÁSZF-ben (törzsrész és mellékletei) a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott termékre, szolgáltatásra vonatkozó számlán feltüntetett beérkezési határidőt jelenti. Az ÁSZF jelen módosítását megelőzően megkötött egyedi előfizetői szerződésekben is a fizetési határidő alatt beérkezési határidőt kell érteni.

#### **12.2.7. Előfizetői panasz**

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

#### **12.2.8. Alapvető díjszabás**

Az igénybevett szolgáltatásra vonatkozó rendszeres díj, előfizetési díj és forgalmi díj.

#### **12.2.9. Hibabehatároló eljárás**

A Szolgáltató által a Hibabejelentést követően elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat, szükséges-e, illetve a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

#### **12.2.10. Hibabejelentés**

Az Előfizető által tett olyan Előfizetői bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos és nem minősül Előfizetői panasznak és Díjreklamációnak.

#### **12.2.11. Rendszeres karbantartás**

A Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenységét, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását, beleértve a hálózat felújítását is. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát.

#### **12.2.12. Műszaki előminősítő rendszer**

A Szolgáltató által üzemeltetett rendszer, amelynek funkciója, hogy az Előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve információt adjon arról, hogy a Szolgáltató mely Szolgáltatásokat képes létesíteni és nyújtani egy adott területen. Ennek folyamata a műszaki előminősítés.

#### **12.2.13. Díjreklamáció**

Amikor az Előfizető vitatja a Szolgáltató által felszámított díj összegét.

#### **12.2.14. Tartós Adathordozó**

A technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.

## 1. számú melléklet

### Internet szolgáltatás díjszabás

#### ADSL hálózaton nyújtott szolgáltatás

Az ADSL alapú (nagysebességű) Internet hozzáférési alapsomagok szélessávú digitális hozzáférési lehetőséget nyújtanak az Előfizetőknek a Szolgáltatás igénybe vételére.

A Szolgáltatás a Szolgáltató ADSL hálózatára, és a Szolgáltató azon Társszolgáltatóinak előfizetői hálózatára épül, amelyen a Társszolgáltatók az Előfizetőknek telefonszolgáltatást, telefonszolgáltatás nélküli ADSL hozzáférést, vagy Vonal-üzembentartási Szolgáltatást nyújtanak sodrott érpáron, és amely Társszolgáltatókkal a Szolgáltató nagykereskedelmi ADSL Szolgáltatás igénybevételére hálózati szerződést kötött. Az ADSL hozzáférés elnevezés a továbbiakban összefoglalóan jelenti az ADSL, ADSL2+, VDSLtechnológiákat. Ahol a Szolgáltató vagy a Társszolgáltató terület specifikus szolgáltatást nyújt, külön jelölésre kerül.

A Szolgáltatás azokon az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontokon vehető igénybe, ahol a műszaki feltételek (fizikai érpár, távolság stb.) biztosítottak. Az igénybevétel további feltétele, hogy telefonszolgáltatás mellett igénybe vett egyéb Szolgáltatás esetén az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponton élő telefonszolgáltatás nem áll korlátozás vagy szüneteltetés alatt. Az ADSL kapcsolat aktuális sebessége többek között függ a Szolgáltató által beállított maximális sávsebességtől, ill. a Szolgáltató adatközpontjától mért fizikai távolságtól, annak forgalmi és műszaki jellemzőitől, az Előfizető által látogatott honlap kapacitásától és annak válaszidejétől valamint a használt átviteli protokolltól. Az ADSL kapcsolat kb. 2 km-en belül érheti el a maximális teljesítményét. Az ADSL alapú szolgáltatás maximális hatótávolsága kb. 5 km, amely távolság felett csak egyedi vizsgálatok alapján létesíthető. A VDSL alapú kapcsolat kb. 500 m-en belül érheti el a maximális teljesítményét, e felett csak egyedi vizsgálatok alapján létesíthető.

Az ADSL alapú Szolgáltatás egy olyan digitális átvitel-technikai megoldáson alapul, mely a meglévő, hírközlő Előfizetői hálózat sodrott rézvezetékét felhasználva a hagyományos telefonszolgáltatás által használt beszédsáv felett másodlagos kihasználásként nagysebességű, de aszimmetrikus (letöltés irányban a Szolgáltatótól az Előfizető felé magasabb, míg feltöltés irányban az Előfizetőtől a Szolgáltató felé alacsonyabb) adatátviteli lehetőséget biztosít. A hagyományos alapsávi analóg (POTS) típusú, vagy digitális ISDN (2B+D) szolgáltatások zavarása nélkül vehető igénybe a Szolgáltató ADSL alapú nagysebességű Internet elérés Szolgáltatása, mert a felhasznált ADSL átvitel-technikai rendszer az adatátviteli csatorna biztosítására mind az Előfizetői oldalon, mind pedig hálózati oldalon hozzáféréseknél egy-egy leválasztó szűrőt alkalmaz. Amennyiben az azonos Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponton Előfizető a több szolgáltatást is igénybe vesz, a szolgáltatások korlátozása vagy szüneteltetése az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint történhet. Az ADSL alapú Internet hozzáféréseken történő bejelentkezéshez (PPPoE) az Előfizetői szerződésben rögzített felhasználónevet és jelszót kell használni. Amennyiben az azonos Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponton az Előfizető az ADSL internet szolgáltatás mellett a Szolgáltató Internet Protokollon keresztül nyújtott műsorelosztási (IPTV) szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek szerinti IPTV szolgáltatást is igénybe vesz, az ADSL internet és az IPTV szolgáltatás egyidejű használata esetén – a szolgáltatás műszaki sajátosságaiból eredően – előfordulhat, hogy az egyes szolgáltatások minősége a rögzített paramétereikhez képest alacsonyabb, ám ez a minőségromlás a garantált sebesség-értékeket nem érinti. Az Internethez való kapcsolódáskor a kapcsolat idejére, amennyiben az Előfizető nem rendelkezik Fix IP kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződéssel, a Szolgáltató IP cím tartományából véletlenszerűen kiválasztott IP cím rendelődik a végberendezésre csatlakoztatott eszközhöz, pl. az Előfizető számítógépéhez.

#### Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont

Az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontot megvalósító távközlő végberendezés a vonatkozó nemzetközi (ITU-T) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze, amely egyben a Szolgáltató szolgáltatási határpontja is. A Társszolgáltató hálózatában létesített Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont a leválasztó szűrő ADSL modem oldali kimenete (RJ-11 csatlakozón megjelenő modulációs jellel).

Interfész típus
Ethernet 10/100Base-T(X)
USB 1.1, USB 2.0
RJ-11 (leválasztó szűrő)

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezés(ek)e)t -ADSL modem, leválasztó szűrő- a Szolgáltató saját hálózatában létesített Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponton a Szolgáltató biztosítja és a Szolgáltató tulajdonát képezik. A végberendezés átadásakor a Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott mértékű kártérítési díjjal megegyező összegű óvadékot kérhet. Az óvadékból a szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni, ideértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is- illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló előfizetői szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül – ide nem értve a rendeltetésszerű használattal járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja. Amennyiben óvadék fizetésére nem kerül sor az Előfizető részéről, az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által ingyenesen vagy külön havi díj ellenében rendelkezésre bocsátott eszközöket a szerződés megszűntét követően az Előfizető köteles hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni vagy a leszerelését lehetővé tenni. Amennyiben az Előfizető ezen

kötelezettségének 30 napon belül nem tesz eleget, úgy köteles a Szolgáltatót ért kár megtérítésére.

A Szolgáltató által végzett létesítést követően, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges végberendezés(ek) konfigurációját Előfizető nem jogosult megváltoztatni. Az Előfizető által történő módosításból eredő esetleges károkért, a Szolgáltatásban bekövetkező kiesésért Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltatás helyreállításáért Szolgáltató jogosult hibaelhárítási díjat felszámolni.

*ADSL tényleges sebesség mérése Magyar Telekom Nyrt. hálózatában*

Az Előfizetői dedikált tesztszerver használatával ellenőrizheti az ADSL szolgáltatás sebességét. Javasolt a mérés befejeztével az ADSL modem újraindítása (ki- bekapcsolása) után egy újabb mérést elvégezni.

a.) Bejelentkezés az ADSL teszt hálózatba (az Előfizetői szerződés Internet Adatlap függelékén szereplő azonosítók helyett) felhasználónév: adsl@test jelszó: test

b.) A sebességmérő alkalmazás elindítása böngészőben: <http://192.168.9.1>

· Főoldal -> TESZT

· File méret beállítása (nagyobb file méret = nagyobb mérési pontosság)

A mérés során fontos, hogy a felhasználó

· várja meg a letöltést, ne szakítsa meg a mérést

· méréskor kapott azonosítót jegyezze meg, azzal tud a későbbiekben a mérésre hivatkozni

(pl. hibabejelentéskor).

• **Lakossági és üzleti Előfizetők számára elérhető ADSL díjsomagok**

Díjsomag megnevezése és havidíja	Listaár 1 év után (bruttó)	12 hónap hűséggel (bruttó)
<b>ADSL 1M</b>	5.310 Ft	5.310 Ft
<b>ADSL 10M</b>	5.807 Ft	5.807 Ft
<b>ADSL 20M</b>	11.400 Ft	6.139 Ft
<b>VDSL 30M</b>	14.400 Ft	6.470 Ft
Bekötési díj		12.700 Ft

**ADSL „csupasz” internet szolgáltatás telefonvonallal nem rendelkező előfizetők részére**

A szolgáltatás leírása:

A Telefonszolgáltatás nélküli ADSL Internet szolgáltatás olyan előfizetői (végfelhasználói) szolgáltatás, amely alapján az Előfizető az általa meghatározott Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponton, meghatározott minőségben az előfizetői szakaszon adathálózati szolgáltatást vehet igénybe és melynek díja nem tartalmaz a hangszolgáltatás nyújtásához kapcsolódó díj- és költségelemeket, de tartalmazza mindazon költségeket, amelyet a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a műszaki hálózat fenntartása, és a Szolgáltatás kereskedelmi forgalomban történő értékesítése indokol.

A Szolgáltató a Telefonszolgáltatás nélküli ADSL Internet szolgáltatását kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területein meghatározott Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontokon nyújtja.

A Telefonszolgáltatás nélküli ADSL Internet szolgáltatás műszaki és minőségi jellemzői megegyeznek a Lakossági és az Üzleti ADSL Internet szolgáltatással.

• **Lakossági és üzleti Előfizetők számára elérhető NDSL díjsomagok**

<b>NDSL 1M</b>	9.623 Ft	6.305 Ft
<b>NDSL 10M</b>	9.955 Ft	6.636 Ft
<b>NDSL 20M</b>	10.287 Ft	6.968 Ft
<b>NVDSL 30M</b>	11.116 Ft	7.798 Ft
Bekötési díj		12.700 Ft

**Kereskedelmi ár, a 3. számú mellékletben megadott településeken**

Díjsomag megnevezése és havidíja	Listaár 1 év után (bruttó)	12 hónap hűséggel (bruttó)
<b>ADSL 20M KER</b>	14.335 Ft	14.335 Ft
<b>ADSL 30M KER</b>	14.335 Ft	14.335 Ft
<b>NVDSL 20M KER</b>	16.425 Ft	16.425 Ft
<b>NVDSL 30M KER</b>	16.425 Ft	16.425 Ft

**A feltüntetett árak az ÁFA-t tartalmazzák**

## Optikai hálózaton nyújtott szolgáltatás

Az **FTTH** (Fiber to the Home) egy olyan optikai kábeles technológia, amely a szolgáltató központjától közvetlenül az otthonáig juttatja el a jelet. Ez a jelenlegi legstabilabb, leggyorsabb internetkapcsolat, amelyet nem befolyásol az időjárás vagy a hagyományos rézkábelek állapota, vagy a végpont távolsága a szolgáltatói alközponttól.

### Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont

Az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontot megvalósító távközlő végberendezés a vonatkozó nemzetközi (ITU-T) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze, amely egyben a Szolgáltató szolgáltatási határpontja is. A Társzolgáltató hálózatában létesített Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont az E2000 csatlakozón megjelenő optikai modulációs jel.

Interfész típus
Ethernet 100/1000 Base-T(X)
USB 1.1, USB 2.0

A Szolgáltató által végzett létesítést követően, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges végberendezés(ek) konfigurációját Előfizető nem jogosult megváltoztatni. Az Előfizető által történő módosításból eredő esetleges károkért, a Szolgáltatásban bekövetkező kiesésért Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltatás helyreállításáért Szolgáltató jogosult hibaelhárítási díjat felszámolni.

- Lakossági és üzleti Előfizetők számára elérhető optikai hálózaton nyújtott internet szolgáltatás csomagok**

Díjcsomag megnevezése és havidíja	Határozatlan idő (bruttó)	12 hónap húséggel (bruttó)
<b>250M</b>	8.549 Ft	6.449 Ft
<b>500M</b>	9.998 Ft	7.898 Ft
<b>1000M</b>	11.613 Ft	9.126 Ft
<b>2000M</b>	16.923 Ft	12.606 Ft
Bekötési díj		20.000 Ft
Fix IP	3.810 Ft	3.810 Ft

### Kereskedelmi ár, a 3. számú mellékletben megadott településeken

Díjcsomag megnevezése és havidíja	Listaár 1 év után (bruttó)	12 hónap húséggel (bruttó)
<b>250M KER</b>	8.568 Ft	6.615 Ft
<b>500M KER</b>	10.017 Ft	7.938 Ft
<b>1000M KER</b>	11.655 Ft	9.135 Ft

**A feltüntetett árak az ÁFA-t tartalmazzák**

- **Adminisztrációs díjak, egyéb díjak, kedvezmények**

	Bruttó ár
Adminisztrációs díj	1.000 Ft
ADSL bekötési díj szolgáltatásonként határozott időre egyéni előfizetők részére (12 hónap)	12.700 Ft
Optikai bekötési díj szolgáltatásonként határozatlan idejű szerződés esetén egyéni előfizetők részére	20.000 Ft
Üzleti ADSL bekötési díj szolgáltatásonként határozott időre	12.700 Ft
Üzleti Optikai bekötési díj szolgáltatásonként határozott időre	20.000 Ft
Fix IP cím	3.810 Ft
Kiszállási díj	12.700 Ft
Szerelői munkadíj / óra	12.700 Ft
Informatikus munkadíj / óra	25.400 Ft
Mérnöki munkadíj / óra	38.100 Ft
Atírási díj	2.540 Ft
Számlamásolat	1.270 Ft
Pótcsekk kiküldésének díja	1.270 Ft
Visszakapcsolási díj korlátozásból	5.080 Ft
Visszakapcsolás díja szüneteltetésből helyszíni kiszállással	12.700 Ft
Tételes számlamelléklet díja postán	2.540 Ft
Áthelyezési díj lakossági szolgáltatáson belül	12.700 Ft
Áthelyezési díj üzleti szolgáltatáson belül	Kiszállási- és szerelői díj + áthelyezési díj
Korlátozás alatt fizetendő eszköz bérleti díja (telefon-, tv-, internet eszköz)	Mindenkori havi végződési díjak
Internetszolgáltatás szüneteltetés havi díja- lakossági	1.905 Ft
Internetszolgáltatás szüneteltetés havi díja- üzleti	A szolgáltatás nettó havi díjának 30%-a + 27% ÁFA
Expressz telepítési díj	38.100 Ft
Expressz kiszállási díj	25.400 Ft
Kiegészítő bekötési díj	2.1. pontban szereplő normál bekötéstől eltérő kiépítés esetén az Előfizető és a Szolgáltató külön megállapodása alapján fizetendő díj
Belső hálózati végpont kiépítésének díja (ETH)	12.700 Ft / db
Router beállítás díja	2.540 Ft
Fizetési felszólítás I.	800 Ft
Fizetési felszólítás II.	1.270 Ft
Követeléskezelés, késedelmes követelések behajtási díja	5.080 Ft

Wi-Fi Router	Bérlés (bruttó)
Mini	690 Ft/hó
Medium	990 Ft/hó
Maxi	1.390/hó

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

### **1. Adminisztrációs díj**

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozóval való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

### **2. Áthelyezési díj**

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

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

### **3. Bekötési díj**

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

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

### **4. Expressz kiszállási díj**

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

### **5. Fizetési felszólítás díja I.**

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

### **6. Fizetési felszólítás díja II.**

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

### **7. Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj**

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

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

## **8. Kiszállási díj**

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

A kiszállási díj fizetésének esetkörei különösen, de nem kizárólag:

- ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- ha a Szolgáltató az Előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási csomagra installálja vagy ismételten installálja, vagy a Webcamerát installálja, vagy az operációs rendszerprogramot, valamint internet alkalmazásokat újratelepíti, az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

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

## **9. Visszakapcsolási díj**

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

## 2. számú melléklet

### Kereskedelmi Szolgáltatási területek

Debrecen	CSÖMÖR	JÁNOSHÁZA	MÁTRASZŐLŐS	SOMLÓJENŐ	VESZPRÉMVARSÁNY
Gyöngyös	CSÖNGE	JÁSZAPÁTI	MÁTRAVÉREBÉLY	SOMLÓSZŐLŐS	VID
Komló	DABAS	JÁSZÁROKSZÁLLÁS	MESTERI	SOMLÓVÁSÁRHELY	VILONYA
Miskolc	DABRONY	JÁSZFELSŐSZENTGYÖRGY	MEZŐKOMÁROM	SOMLÓVECSE	VÖNÖCK
Nagykanizsa	DÉLEGYHÁZA	JÁSZFÉNYSZARU	MIHÁLYGERGE	SOMOSKŐÚJFALU	ZABAR
Nyíregyháza	DEVECSER	JÁSZJÁKÓHALMA	MOGYORÓD	SÓSHARTYÁN	ZSOMBÓ
Pécs	DOBA	JÁSZKISÉR	MOGYORÓSBÁNYA	SÜLYSÁP	CERED
Százhalombatta	DOBOZ	JOBBAGYI	MONOR	SÜTTŐ	CSABASZABADI
Székesfehérvár	DOROG	KAKUCS	MONORIERDŐ	SZABADHÍDVÉG	CSÉCSE
Szolnok	DÖMÖS	KÁLLÓ	MÓRAHALOM	SZABADKÍGYÓS	CSERHÁTSZENTIVÁN
Tatabánya	DÖMSÖD	KÁLOZ	NAGYALÁSONY	SZÁPÁR	CSESZNEK
Budapest 4. kerület	DUDAR	KAMOND	NAGYBÁRKÁNY	SZARVAS	CSETÉNY
Budapest 9. kerület	DUKA	KARAKÓ	NAGYESZTERGÁR	SZARVASGEDE	CSÉVHARASZT
Budapest 21. kerület	DUNAHARASZTI	KARAKÓSZÖRCSÖK	NAGYKÁTA	SZATYMAZ	CSOMÁD
ADONY	DUNAKESZI	KARANCSALJA	NAGYKERESZTÚR	SZEGED	CSONGRÁD
ADORJÁNHÁZA	DUNAÚJVÁROS	KARANCSBERÉNY	NAGYLAK	SZEGHALOM	HÉHALOM
ALSÓNÉMEDI	DUNAVARSÁNY	KARANCSKESZI	NAGYSÁP	SZÉKKUTAS	HEREND
ALSÓTOLD	ECSEG	KARANCSLAPUJTŐ	NAGYSIMONYI	SZENTES	HERNÁD
APÁCATORNA	EGERALJA	KARANCSSÁG	NEMESKERESZTÚR	SZENTLŐRINCKÁTA	HÉVÍZGYÖRK
BAG	EGYHÁZASDENGELÉ	KÁVA	NEMESKOCS	SZENTMÁRTONKÁTA	HÓDMEZŐVÁSÁRHELY
BAJNA	EGYHÁZASGERGE	KELED	NYÁREGYHÁZA	SZERGÉNY	INÁRCS
BAJÓT	EGYHÁZASHETYE	KEMENESKÁPOLNA	ÓCSA	SZIGETBECSE	IPOLYTARNÓC
BAKONYGYIRÓT	EPÖL	KEMENESMIHÁLYFA	OROSZI	SZIGETCSÉP	ISZKÁZ
BAKONYNÁNA	ERCSI	KEMENESPÁLFA	OSTFFYASSZONYFA	SZIGETHALOM	IVÁNCSA
BAKONYPÉTERD	ERDŐKERTES	KEMENESSÖMJÉN	ÖRKÉNY	SZIGETSZENTMÁRTON	LÁBATLAN
BAKONYSZENTKIRÁLY	ERDŐKÜRT	KEMENESSZENTMÁRTON	ÓSI	SZIGETSZENTMIKLÓS	LAJOSKOMÁROM
BAKONYSZENTLÁSZLÓ	ESZTERGOM	KENYERI	PALOTÁS	SZIGETÚJFALU	LÁZI
BALATONVILÁGOS	ETES	KERTA	PÁND	SZILASPOGONY	LITÉR
BÁND	FELSŐPAKONY	KESZTÖLC	PÁPA	SZŐD	LITKE
BÁRNA	FELSŐTOLD	KÉTSOPRONY	PÁPOC	SZŐDLIGET	LUCFALVA
BÉKÉSCSABA	FORRÁSKÚT	KIRÁLYSZENTISTVÁN	PÁSZTÓ	SZURDOKPÜSPÖKI	MAGLÓD
BÉNYE	GALGAHÉVÍZ	KISBÁRKÁNY	PÉTERI	TÁBORFALVA	MÁRKHÁZA
BERHIDA	GARÁB	KISBERZSENY	PILIS	TAKSONY	MÁTRASZELE
BOKOR	GERENDÁS	KISCSŐSZ	PILISMARÓT	TÁPIÓBICSKE	RÖSZKE
BORDÁNY	GOMBA	KISHARTYÁN	PITVAROS	TÁPIÓSÁG	SÁGÚJFALU
BORGÁTA	GÖD	KISKUNLACHÁZA	PUSZTAMISKE	TÁPIÓSZECSE	SALGÓTARJÁN
BORSZÖRCSÖK	GÖDÖLLŐ	KISSOMLYÓ	PUSZTAMONOSTOR	TÁPIÓSZENTMÁRTON	SÁMSONHÁZA
BUGYI	GYÁL	KISSZŐLŐS	RÁCKERESZTÚR	TÁT	SÁNDORFALVA
BUJÁK	GYOMAENDRŐD	KOZÁRD	RÁCKEVE	TELEKGERENDÁS	SARKAD
CECE	GYÖMRŐ	KÖCSK	RÉPCELAK	TOKODALTÁRÓ	SÁRSZENTÁGOTA
CELLDÖMÖLK	HAJMÁSKÉR	KUTASÓ	ROMÁND	TÓTKOMLÓS	SIKÁTOR
SÓLY	VESZPRÉM	ÚJKÍGYÓS	ÚRI	VASAD	
TÖKÖL	ÚJHARTYÁN	ÚJLENGYEL	VÁC	VERESEGYHÁZ	

### 3. számú melléklet

#### Adatvédelem, adatbiztonság

##### 1. A személyes adatok kezeléséről szóló irányelvek

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

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

##### 2. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

1. az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: GDPR)
2. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)
3. 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról. (a továbbiakban Akr.)
4. 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (a továbbiakban Eht.)
5. 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (a továbbiakban Eszr.)
6. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.)
7. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban Eker. tv.)
8. a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban Grtv.)
9. a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban Számviteli tv.)
10. a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény

##### 3. Az adatkezelés során kezelt adatok és fogalmak

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

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

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

• **Személyes adat:** az azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

• **Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

- **Az adatkezelés korlátozása:** a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozásacéljából.
- **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.
- **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.
- **Címzett:** Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél -e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak.
- **Harmadik fél:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.
- **Nyilvántartási rendszer:** a személyes adatok bármely módon- centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint- tagolt állománya, amely meghatározott ismervek alapján hozzáférhető.
- **Adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik fél számára történő hozzáférhetővé tétele.
- **Adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.
- **Közvetlen üzletszerzés:** Azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.
- **Álnevesítés:** a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni.
- **Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.
- **Adatbiztonság:** a személyes adatok jogosulatlan kezelése, így különösen megszerzése, feldolgozása, megváltoztatása és megsemmisítése elleni szervezési, technikai megoldások és eljárási szabályok összessége; az adatkezelésnek az az állapota, amelyben a kockázati tényezőket – és ezzel a fenyegetettséget – a szervezési, műszaki megoldások és intézkedések a legkisebb mértékűre csökkentik.
- **Hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét, megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozata vagy a megerősített félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.
- **Vállalkozás:** gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő társaságokat és egyesületeket is.
- **NAIH:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.
- **NMHH:** Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

#### 4. Az adatkezelés alapelvei és jogalapja

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

- az érintett hozzájárult személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- az adatkezelés az Szolgáltatóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;

- az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- az adatkezelés közérdekű vagy a Szolgáltatóra ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- az adatkezelés a Szolgáltató vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekek szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadsága, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

Ha az adatkezelés az előfizető vagy más érintett hozzájárulásán alapul, a hozzájárulás bármely időpontban visszavonható, ez azonban nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

Amennyiben az előfizető nem saját, hanem egy harmadik személy személyes adatait adja meg a Szolgáltató részére, az előfizető köteles gondoskodni az irányadó adatvédelmi jogszabályok betartásáért, az érintett tájékozott és önkéntes hozzájárulásának beszerzéséért, vagy egyéb jogalap fennállásának biztosításáért az érintett személyes adatainak átadására. Az ennek elmulasztásából eredő esetleges károkért, veszteségért vagy sérelemért a Szolgáltató nem felelős. A Szolgáltató ezen harmadik személyek személyes adatainak kezelése során nem vizsgálja az érintett személyes adatai részére történő továbbításának jogszerűségét, az érintett hozzájárulásának érvényességét, ezekért a harmadik személyre vonatkozó személyes adatot továbbító előfizető kizárólagos felelősséggel tartozik. A Szolgáltató által, harmadik személyek személyes adatainak kezelésére kerül sor különösen a kapcsolattartói személyes adatok kezelése tekintetében, melynek során a Szolgáltató jogos érdeke alapján kezeli az érintett harmadik személyek vonatkozó személyes adatait.

A jogszerű adatkezelés megfelelő jogalappal, az alapelvekkel összhangban történik:

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

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

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

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

A szolgáltató a szolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott személyes adatot az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően, az e törvényben foglalt kiegészítésekkel kezeli. (Eht. 154. § (1) bekezdés).

A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát (Eht. 155. § (2) bekezdés).

A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a hálózat és a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok biztonságáról (Eht. 155. § (1) bekezdés).

(2) Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés (Eht. 156. § (1) bekezdés).

A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát (Eht. 155. § (2) bekezdés).

A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht. 155. § (3) bekezdés).

Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni (Eht. 155. § (4) bekezdés).

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

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

Az adatkezelés célja	A személyes adat és forrása	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
1. Azonosítás az Ügyfélkapu rendszerben	Felhasználói név (rendszer generálja az Előfizető nevéből)	GDPR. 6. Cikk (1) a) Érintett önkéntes hozzájárulása Info tv. 5.§ (1) Ektv. tv. 13/A.§	Hozzájárulás visszavonásáig
2. Az Ügyfélkapu rendszerébe történő biztonságos belépés	Jelszó (rendszer generálja)	GDPR. 6. Cikk (1)bekezdés a) Érintett önkéntes hozzájárulása	Hozzájárulás visszavonásáig
3. A telefonos Ügyfélszolgálatlal folytatott beszélgetések rögzítése Free PBX rendszer	A hanganyag a Szolgáltató munkatársával és az Érintett/Előfizető között lefolyt beszélgetés. A megkereséshez kapcsolódóan vélelmezhetően rögzítésre kerülhet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vezetékes- és keresztnév, születési név</li> <li>• születési hely és idő</li> <li>• anyja neve</li> <li>• lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe</li> <li>• szerződésszám</li> <li>• telefonszám, e-mail cím</li> <li>• hiba/panasz bejelentése</li> </ul> Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail cím  Adatok forrása: Érintett / Előfizető, illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető / Érintett esetén	GDPR. 6. Cikk (1) bekezdés c) pontja Jogi kötelezettség: Eht. 138. § (10) bekezdés Eht. 141. § (1) bekezdés 1997. évi CLV. tv. a fogyasztóvédelemről: Fgytv. 17/A. § Fgytv. 17/B.§	Rögzítéstől számított: 5 év + 30 nap
4. A szerződés figyelemmel kísérése, kapcsolattartás	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5. pontba foglalt adatok</li> <li>• díjfizetéssel, díjtartozással összefüggő adatok</li> <li>• tartozás hátra hagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei</li> <li>• a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges személyes adatok</li> <li>• a szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott- így különösen a tulajdonos által tiltott- előfizetői végberendezések</li> </ul>	A szerződés teljesítése:  GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja  Eht. 143. § (2) Eht. 157. § (2)  Eszr. 11. §	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap

	<p>használatára, ill. annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.</p> <p>A szolgáltatás biztosítása –beleértve különösen a minőségi célértékek fenntartását és a szolgáltatás, ill. a hálózat biztonságának megőrzését – érdekében az Előfizetői végberendezés biztonsági adatok; az Előfizetői szokásokra vonatkozó adatok körében az Előfizetői végberendezés technikai adatai, azonosító adatai, statisztikai adatai, ill. az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS paraméterei; az Előfizető forgalmi adatok körében az Előfizetői végberendezés statisztikai adatai, ill. az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS paraméterei.</p> <p>Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail</p> <p>Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén</p>		
<p>5. Felmérés, szerződés létesítés, szerződés teljesítés, szerződés módosítás, szerződés felmondás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vezeték- és keresztnév, születési név</li> <li>• születési hely és idő</li> <li>• anyja születési neve</li> <li>• lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe</li> <li>• az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma</li> <li>• az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma</li> <li>• szerződésszám/ügyfélazonosító</li> <li>• számlázási cím, pénzforgalmi számlaszám</li> <li>• nyilatkozat az ingatlan használatának jogcíméről</li> <li>• a szolgáltatás, a választott csomag(ok), a díjfizetési mód és előfizetői szerződés időtartamának megjelölése</li> <li>• kapcsolattartásra, értesítésre alkalmas elérhetőségek (postai cím, telefonszám, e-mail)</li> <li>• igénylő létesítéssel kapcsolatos egyéb igényei</li> <li>• előfizető helyett meghatalmazott esetén (név, anyja neve, születési helye és ideje, személyazonosító igazolvány/lakcímet igazoló hatósági igazolvány)</li> <li>• a szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott- így különösen a tulajdonos által leiltott- előfizetői végberendezések használatára, ill. annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.</li> <li>• végberendezés adatai, szolgáltatási paraméterek (minőségi célértékek fenntartása, hálózat biztonságának megőrzése)</li> </ul>	<p>A szerződés megkötése és teljesítése:</p> <p>GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja</p> <p>Eht. 143. § (2) Eht. 157. § (2)</p> <p>Eszer. 11. §</p>	<p>A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges személyes adatok</li> </ul> <p>Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, képviselő neve, telefonszám, e-mail</p> <p>Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén</p>		
6. Szerződéses kapcsolattartók adatkezelése	<ul style="list-style-type: none"> <li>a szolgáltató szerződéseket köt szolgáltatások igénybevételére, illetve nyújtására. A szerződések teljesítéséhez a felek kapcsolattartókat neveznek meg, akikre vonatkozó adatok forrása a szerződéses partner.</li> <li>a kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, beosztása, egyéb adatok.</li> </ul>	A szerződés teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja	Adatkezelési cél elérésig, illetve az ezekből fakadó jogok elévülésig kezeli (legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap), illetve a jogvita lezárásáig.
7. Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szerződésből származó díjak számlázása	<ul style="list-style-type: none"> <li>4. és 5. pontban szereplő adatok</li> </ul> <p>Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén</p>	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6.cikk (1) bekezdés b) pontja 2000. évi C. tv. 169. § Eht. 157.§ (2) Eszr. 11.§	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143.§ (2) bekezdése szerinti elévülésig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
8. Számviteli, adózási kötelezettségek teljesítése	<ul style="list-style-type: none"> <li>4. és 5. pontban szereplő adatok</li> </ul> <p>Nyilvántartási rendszer</p>	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6.cikk (1) bekezdés c) pontja 2000. évi C. tv. 169. §	A szerződés megszűnésének évére vonatkozó éves beszámoló elfogadásától számított 8 év + 30 nap
9. Üzleti ajánlatok kidolgozása, egyéb fogyasztói tájékoztatás	<ul style="list-style-type: none"> <li>Érintett neve</li> <li>lakóhely, tartózkodási hely vagy székhely</li> <li>kapcsolattartási elérhetőségek (értesítési név, telefonszám, e-mail cím, értesítési cím)</li> </ul>	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6.cikk (1) bekezdés f) pont Szolgáltató jogos érdeke: versenyképes, a piaci igényekkel találkozó ajánlatok kidolgozása	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143.§ (2) bekezdés szerinti elévülésig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
9. Panaszkezelés	<ul style="list-style-type: none"> <li>vezeték- és keresztnév</li> <li>lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe</li> <li>panasz előterjesztésének helye, időpontja, módja</li> <li>a panasz részletes leírása és a megtett intézkedés</li> <li>az előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke</li> <li>a Szolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges</li> <li>jegyzőkönyv a törvény által előírt kötelező tartalmi elemekkel, illetve adatokkal</li> <li>nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, csoportazonosító, számlázási cím, szerződésszám, adószám, felhasználónév, kapcsolattartó neve, telefonszám, e-mail</li> <li>hangfelvétel</li> </ul>	Jogi kötelezettség: GDPR 6. Cikk (1) bekezdés c) pontja Fgytv. 17/A. § Eht. 138. § (1), (8), (10) bekezdések	a panaszról felvett jegyzőkönyv és válaszmásolat őrzési ideje 3 év

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a panasz egyedi azonosítószáma, szolgáltatással kapcsolatos adatok, az Előfizető által a panaszban megadott adatok (telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt)</li> </ul> <p>Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén</p>		
10. Hibabejelentés kezelése és nyilvántartása	<ul style="list-style-type: none"> <li>vezeték- és keresztnév/cégnév</li> <li>a szolgáltatás igénybevételének címe (hozzáférési pont)</li> <li>kapcsolattartási elérhetőségek (telefonszám, e-mail cím)</li> <li>sz szerződés száma</li> <li>díjsomag</li> <li>technikai azonosítók (IP cím, eszközök azonosítói)</li> <li>hiba száma, bejelentésének időpontja, leírása és a megtett intézkedés</li> <li>abban az esetben, ha a bejelentést nem az előfizető teszi, ill. a bejelentésben egyéb harmadik személyek is érintettek, úgy a rájuk vonatkozó fenti adatok</li> </ul> <p>Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén</p>	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja Eht. 141. §	1 év
11. Hatósági adatszolgáltatások teljesítése	Eht. 154. § (2) és Eht. 157. § (2) szerinti adatok  Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén	Jogi kötelezettség: Eht. 154. § (2) 157. § (2), (10) GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülési idő) + 30 nap
12. Követeléskezelés, késedelmes követelések behajtása, beleértve a követelések értékesítését (faktoring) is	<ul style="list-style-type: none"> <li>4. és 5. pontban szereplő adatok az igény érvényesítéséhez</li> <li>díjfizetéssel, díjtarozással összefüggő adatok</li> <li>bíróági felhívás esetén a bekért dokumentumok (pl. számlák, szerződésmásolat, felszólító levél, ill. felmondás)</li> </ul>	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja Eht. 157. § (2) Eszr. 11. § GDPR. 6. cikk (1) bekezdés f) pontja Szolgáltató jogos érdekéből fakad a követelés érvényesítése a kár mérséklésére.	A szerződésből eredő igények Ptk. 6:22. § (1) szerinti elévüléséig (legkésőbb az engedményezést követő 5 év+30 nap), illetve a jogvita lezárásáig
13. Telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás	<p>vezeték- és keresztnév Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe, számlázási cím Telefonszám, e-mail cím Szerződés száma</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>eszközök adatai</li> </ul> <p>Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, csoportazonosító, számlázási cím, szerződésszám, adószám, felhasználónév, kapcsolattartó neve, telefonszám, e-mail</p> <p>Adatok forrása: Előfizető(érintett), illetve törvényes képviselő korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén</p>	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6.cikk (1) bekezdés b) pontja 2000. évi C. tv. 169. § Eht. 157.§ (2) Eszr. 11.§	Számviteli tv. alapján: a számviteli dokumentum keletkezését követő 8 év + 30 nap
14. Webhosting, domain szolgáltatás	Vezeték- és keresztnév Személyigazolvány szám	Szerződés teljesítése	5 év + 30 nap

	<p>Lakcím, tartózkodási hely vagy székhely, szolgáltatás igénybevételének címe, számlázási cím</p> <p>Telefonszám</p> <p>E-mail cím</p> <p>Szerződés száma</p> <p>Kapcsolattartó neve, telefonszám, e-mail</p> <p>Nem természetes személy esetén: cégnév, székhely, telephely, képviselő neve</p> <p>Az adatok forrása az érintett</p>		
15. Az ügyfélszolgálati irodában elsődlegesen személy-és vagyonvédelmi okokból, valamint jogsértések észlelése, illetve a jogsértő cselekmények bizonyítása érdekében kamerafelvétel készül	<p>Képmás, továbbá a kamerafelvételen látható más személyes adat</p> <p>A zárolásról jegyzőkönyv készül a jogos érdek igazolásával.</p> <p>Betekintési jogkörrel az ügyvezető és általa kijelölt személy rendelkezik.</p>	<p>Ügyfélszolgálati iroda területén tartózkodók jogos érdeke az Szvtv.30.§ (2) GDPR 6. cikk (1) f</p>	<p>3 nap + 30 nap tárolási határidő a megkereséstől számítva</p>
16. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési és erre irányuló kérelem esetén adatszolgáltatási kötelezettség	<p>a) az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai</p> <p>b) az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges állandó műszaki-technikai azonosítók</p> <p>c) az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa</p> <p>d) a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja</p> <p>e) internetes elektronikus levelezéskor a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok</p> <p>f) internet szolgáltatás esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító</p>	<p>Jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges - Eht. 159/A. §</p> <p>GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja</p>	<p>a)-c) adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő 1 évig;</p> <p>d)-f) adatokat keletkezésüket követő 1 évig;</p>
17. Vállalatfelvásárlással kapcsolatos adatkezelés	<p>a) az előfizető neve és azonosító száma</p> <p>b) az előfizető születési helye és ideje, anyja születési neve</p> <p>c) az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye</p> <p>d) az előfizető adószáma és pénzügyi azonosító száma, amennyiben rendelkezik vele</p> <p>e) azon termékek és szolgáltatások, amelyeket az előfizető a szolgáltatótól (ide értve a Vodafone Csoport tulajdonában álló más vállalatot is) igénybe vett</p> <p>f) az előfizető által fizetendő és megfizetett díjak összege, esedékessége, illetve a teljesítésének dátuma</p>	<p>A szolgáltató jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges a GDPR 6 (1) f) pontja alapján. A szolgáltató jogos érdeke, hogy gyorsan és hatékonyan érvényesítse a vállalatfelvásárlásból fakadó kereskedelmi lehetőségeket a szolgáltatás fejlesztésére és az értékesítés növelésére.</p>	<p>A szolgáltató törli, illetve anonimizálja az előfizető személyes adatait az elemzés céljának megvalósulásakor.</p>

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

## 6. Adatbiztonsági intézkedések

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

Adatkezelést érintő főbb érdemi döntések /adatkezelő legfőbb ismérvei/:

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

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

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

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

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

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

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

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

## 7. Internet szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

A szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);

- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlanága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

A szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel köteles gondoskodni az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

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

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

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

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

## **8. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatszolgáltatás kötelezettség**

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

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

- a) Internet-hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető születési neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye, számlázási címe, számlaszáma, Előfizető anyja születési neve, Előfizető születési helye és ideje, illetve a korlátozottan cselekvőképes Előfizető törvényes képviselőjének ezen adatai, Üzleti Előfizető esetén cégjegyzékszám és pénzforgalmi számlaszáma, az Előfizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei;
- b) Internet-hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés, vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői szerződésben rögzített, vagy a Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) internetes elektronikus levelezési, internetes Telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan adatok;
- d) internet-hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes Telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- e) a Szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a)-b) szerinti adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő, c)-e) pontok szerint meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig őrzi meg.

## **9. Közlés bizalmasságának biztosítása**

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

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

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

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

#### **10. A hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos műszaki és szervezési intézkedések**

A műszaki és szervezési intézkedéseknek – figyelembe véve a legjobb gyakorlatot, a legújabb eredményeket és a meghozandó intézkedések költségeit – a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatok mindenkori mértékének megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk a kockázatok felhasználókra, egyéb hálózatokra és szolgáltatásokra gyakorolt hatásának megelőzése és minimalizálása érdekében.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt és indokolt esetben a felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető, a felhasználó által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességét 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 a felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a felhasználótól. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

#### **11. Az üzleti titkok védelme**

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

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

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

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

#### **12. Közös adatállomány**

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

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

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;

- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama, vagy más nyilvántartási száma,
- d) valamint az Előfizető bankszámlaszáma;
- e) A szolgáltató a 154. § (2) bekezdésében foglalt előfizetői adatokat, valamint a szerződés tárgyát képező ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS megjelölését és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalmát továbbíthatja a közös adatállományba.

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

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

A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről.

Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala céljára használhatók fel, illetve keletkezésüktől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők.

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

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a) a Szolgáltató, kizárólag a szerződéskötés megtagadása céljából;
- b) a jogszabályban feljogosított szerv, illetve hatóság;
- c) bármely előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz

### **13. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték**

Fizetőképesség vizsgálata: a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése előtt és az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor (így különösen annak módosításakor vagy kedvezményes eszköz vásárlásakor) jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét vizsgálni. A Szolgáltató jogosult a vizsgálathoz harmadik személyt is igénybe venni, valamint kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult saját szabad belátása szerint az előfizetői szerződés megkötését megtagadni, vagy az ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni (lásd ÁSZF Törzsrész 3.3.2. pontja). Ilyen esetben a Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt elegendő, ha arról tájékoztatja, hogy ez volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indoklásra nem köteles.

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

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

### **14. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra**

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

Az Előfizető a személyes adatainak kezeléséhez megadott hozzájárulását, megfelelő azonosítást követően, bármikor költségmentesen és joghátrény nélkül visszavonhatja.

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

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

### 15. Kiknek adhatóak át az Előfizető személyes adatai?

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

#### Adatfeldolgozóknak:

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

#### Elektronikus hírközlési szolgáltatóknak:

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

#### Harmadik személynek:

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

#### Hatóságoknak vagy egyéb szervezeteknek:

- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult **nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság**, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre (Eht. 157. § (10));
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a **végrehajtónak** (Eht. 157. § (9) c));
- ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét, vagy javait fenyegető veszély elhárítása, vagy megelőzése érdekében az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a **felhatalmazott szerv részére** (Eht. 157. § (9) d), és a GDPR. 49. cikk (1) f);
- a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró **Magyar Nemzeti Banknak** a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, a nettó „short” pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a „short” ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8) bekezdés szerint);
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában, vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101., vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató **Gazdasági Versenyhivatalnak** az Eht. 157. § (8a) bekezdésében foglaltak szerint;
- a **fogyasztóvédelmi hatóságnak** az Eht. 157. § (9) e) bekezdése szerint;
- a **szabálysértési hatóságok számára** (a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele esetén a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában az Előfizető családi neve és utóneve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve, lakcíme és értesítési címe, vagy a nem természetes személy Előfizető esetén annak cégneve, székhelye, telephelye, képviselőjének családi neve és utóneve) az Eht. 157. § (11) bekezdése szerint.

### 16. Az Előfizető személyes adatainak kezelése az Adatkezelő által

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

### 17. Adattovábbítás harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére

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

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

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

Nem tekinthető harmadik országnak:

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

### **18. Az Előfizetők (érintettek) jogai a személyes adataik kezelésével kapcsolatban**

#### **Hozzáférési jog (GDPR 15. cikk)**

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

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

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

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

#### **Helyesbítéshez való jog (GDPR 16. cikk)**

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

#### **Adattörléshez való jog (GDPR 17. cikk)**

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

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

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

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

8. ha jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez illetve védelméhez szükséges.

#### **Adatkezelésének korlátozásához való jog (GDPR 18. cikk)**

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

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

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

#### **Tiltakozáshoz való jog (GDPR 21. cikk)**

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

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

#### **Adathordozhatósághoz való jog (GDPR 20. cikk)**

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

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

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

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

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

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

#### **Előfizető jogainak gyakorlására vonatkozó szolgáltató intézkedések**

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

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

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

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

- ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

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

### **Előfizető halálának esetén a jogok gyakorlása**

Az Előfizető halálát követő öt éven belül a GDPR 15-18. és 21. cikkében meghatározott, az elhunytat életében megillető jogokat az Előfizető által arra ügyintézési rendelkezéssel, ill. közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, a Szolgáltatónál tett nyilatkozattal- ha az Előfizető több nyilatkozatot tett, a későbbi időpontban tett nyilatkozattal- meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni.

Abban az esetben, ha az Előfizető nem tett a fentieknek megfelelő jognyilatkozatot, a Ptk. szerint közeli hozzátartozója annak hiányában is jogosult a GDPR 16. és 21. cikkében, valamint- ha az adatkezelés már az Előfizető életében is jogellenes volt vagy az adatkezelés célja az Előfizető halálával megszűnt- a GDPR 17. és 18. cikkében meghatározott, az elhunyt életében megillető jogokat érvényesíteni az Előfizető halálát követő 5 éven belül. Az Előfizető jogainak e bekezdés szerinti érvényesítésére az a közeli hozzátartozó jogosult, aki ezen jogosultságát elsőként gyakorolja.

Az érintett jogait a fentiek alapján érvényesítő személyt e jogok érvényesítése- így különösen az Adatkezelővel szembeni, valamint a NAIH, ill. a bíróság előtti eljárás- során az érintett részére megállapított jogok illetik meg és kötelezettségek terhelik.

Az érintett jogait érvényesítő személy az Előfizető halálának tényét és idejét halotti anyakönyvi kivonattal vagy bírósági határozattal, valamint saját személyazonosságát -és közeli hozzátartozói minőségét- közokirattal igazolja.

Szolgáltató kérelmére tájékoztatja az érintett Ptk. szerinti közeli hozzátartozóját a fentiek alapján megtett intézkedésekről, kivéve, ha azt az érintett ezt, a fenti, a Szolgáltatónál tett nyilatkozatában megtiltotta.

### **19. Az adatvédelmi incidensek kezelése**

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

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

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

#### **a. A személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH felé**

A személyes adatok adatvédelmi incidens észlelésekor a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül köteles a Hatóságnak a honlapon elérhető adatlap kitöltésével, elektronikus úton az Adatkapun keresztül bejelentést tenni. Amennyiben a **19.1. 2.** pontban felsorolt adatok nem állnak teljes körűen rendelkezésre, akkor – 24 órán belül - a szolgáltatónak legalább a **19.1. 2. A)** pontban felsorolt adatokat kell a Hatósággal közölnie (első bejelentés). A hiányzó adatokat legkésőbb az első bejelentés megtételét követő 72 órán belül kell bejelenteni a **3.B)** pontnak megfelelő tartalommal (második bejelentés). A második bejelentés alkalmával – szükség szerint – az első bejelentésben közölt adatok aktualizálását is el kell végezni.

Abban az esetben, ha a **19.1. 2.** pontban felsorolt valamennyi adat a személyes adatok megsértésének észlelésekor már rendelkezésre áll, akkor a bejelentést csak egy alkalommal kell megtenni 24 órán belül.

Amennyiben a szolgáltató az általa folytatott vizsgálat alapján sem tudja a **19.1. 2. B)** pontban megjelölt adatokat teljes körűen a Hatóságnak megadni, akkor a második bejelentést a rendelkezésre álló adatok feltüntetésével kell az első bejelentést

követő 72 órán belül megtenni. A bejelentéshez csatolt indokolásban részletesen ki kell fejteni, hogy a szolgáltató miért nem tudta határidőre megadni a hiányzó információkat. A határidőre be nem jelentett információkat – amint rendelkezésre állnak - a szolgáltató haladéktalanul köteles a Hatóságnak továbbítani és szükség esetén a korábban benyújtott információkat is aktualizálni.

A szolgáltató a bejelentett adatsértés utánkövetéséről az esemény végleges lezárásáig vagy a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszűntetéséig havonta köteles a Hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.

Amennyiben az előfizetők vagy felhasználók értesítése megtörténik, az erről szóló, a Hivatalhoz intézett tájékoztatásnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az értesítés időpontja és tartalma, beleértve azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők vagy felhasználók a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- b) az értesítés során alkalmazott kommunikációs eszköz megnevezése;
- c) az értesített előfizetők vagy felhasználók száma.

Amennyiben a személyes adatok megsértésének határon átnyúló vonatkozásai vannak és az érintett adatok rendelkezésre állnak, a fentiek szerinti bejelentéseknek a határon átnyúló vonatkozásokkal kapcsolatban az alábbiakat kell tartalmazniuk:

- a) tájékoztatás arról, hogy a személyes adatok megsértésének érintettje között vannak-e más tagállamokban található előfizetők vagy felhasználók;
- b) a más illetékes nemzeti hatóságok értesítéséről szóló tájékoztatás.

### **19.1. 2. A bejelentések adattartalma**

#### **A) Első bejelentés – az űrlap első része**

- a szolgáltató azonosító adatai (szolgáltató neve; kapcsolattartó neve és elérhetősége);
- amennyiben nem teljes körű az adatszolgáltatás, annak egyértelmű közlése, első vagy (kiegészítő) második bejelentés történik
- az esemény bekövetkeztének időpontja;
- az esemény észlelésének időpontja;
- a személyes adatok megsértésének körülményei;
- az érintett személyes adatok jellege és tartalma;
- a szolgáltató által az érintett személyes adatok védelmére alkalmazott vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedések;
- esetlegesen érintett másik szolgáltató adatai (szolgáltató neve; kapcsolattartó neve, elérhetősége, szerepe az adatkezelésben);

#### **B) Második bejelentés – az űrlap második része**

- a személyes adatok megsértéséhez vezető esemény összefoglalása, megjelölve az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
- az érintett előfizetők vagy magánszemélyek száma;
- a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások;
- a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a szolgáltató által alkalmazott műszaki és szervezeti intézkedések;
- az előfizetők, felhasználók, és más magánszemélyek szolgáltató általi értesítése esetén
  - az értesítés tartalma;
  - az alkalmazott kommunikációs eszköz;
  - az értesített előfizetők, vagy magánszemélyek száma;
- a személyes adatok megsértésének határon átnyúló vonatkozásai esetén (ha az érintett adatok rendelkezésre állnak)
  - tájékoztatás arról, hogy a személyes adatok megsértésének érintettje között vannak-e más tagállamokban található előfizetők, felhasználók vagy más magánszemélyek;

## **b. Az Előfizető vagy más magánszemély értesítése a személyes adatok megsértéséről**

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 24 órán belül köteles értesíteni olyan kommunikációs eszközzel köteles teljesíteni, amely biztosítja az információ gyors célba érését, és amely a tudomány és a technika mindenkori állása szerint megfelelően biztonságos. Ilyen kommunikációs eszköznek kell tekinteni különösen az elektronikus levélben vagy telefonon vagy SMS-ben közzétett tájékoztatást.

A személyes adatok megsértéséről szóló értesítést világosan és közérthetően kell megfogalmazni. Az értesítés kizárólag a személyes adatok megsértésével kapcsolatos információkat tartalmazhat és más tárgyú tájékoztatással nem kapcsolható össze, nem használható fel új vagy kiegészítő szolgáltatások népszerűsítésére vagy reklámozására.

Ha a szolgáltató nem tudja azonosítani 24 órás határidőn belül azokat a felhasználókat, akiket a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érint, a szolgáltató ezeket a személyeket a megadott határidőn belül internetes honlapján vagy az ügyfélszolgálatán közzétett hirdetésben is értesítheti. Ezen értesítés megtételétől függetlenül a szolgáltatónak továbbra is minden ésszerű erőfeszítést meg kell tennie az érintett felhasználók azonosítására és mielőbbi értesítésére.

Amennyiben a szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatást részben vagy egészben olyan más vállalkozástól bérelt, vagy bármilyen más formában igénybe vett eszközökkel, vagy szolgáltatásokkal valósítja meg, amely nem áll közvetlen előfizetői szerződéses jogviszonyban az előfizetővel, akkor a személyes adatok megsértése esetén ezen vállalkozás a szolgáltatót köteles haladéktalanul értesíteni.

Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára:

a) szabványos kriptográfiai algoritmussal biztonságosan titkosítva vannak, az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságnak semmilyen megsértése, és az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcs úgy került generálásra, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára; vagy

b) kriptográfiai kulcsos szabványos lenyomatképző, úgynevezett hash függvényvel kiszámolt lenyomattal helyettesítésre kerültek, az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságnak semmilyen megsértése, és az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcs úgy került generálásra, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára.

Nem szükséges a honlapon történő tájékoztatás, ha a személyes adatok megsértése az érintett Szolgáltató Előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb Előfizetőt érint.

A személyes adatok megsértése esetén mérlegelni kell, hogy az várhatóan hátrányosan érinti-e az előfizető vagy felhasználó személyes adatainak vagy magánéletének védelmét. A mérlegelés során figyelembe kell venni különösen:

a) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát, különösen akkor, ha azok pénzügyi információkat, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3. § 3. pontja szerinti különleges adatokat, helymeghatározási adatokat, internetes naplófájlokat, internetes böngészési előzményeket, elektronikus levelezési adatokat és tételes híváslistákat érintenek;

b) a személyes adatok megsértésének várható következményeit az érintett előfizetőre vagy felhasználóra nézve, különösen akkor, ha a személyes adatok megsértése személyes adattal visszaéléshez, testi épség sérelméhez, becsületsértéshez, rágalmozáshoz vagy a jóhírnév sérelméhez vezethet; valamint

c) a személyes adatok megsértésének körülményeit, különösen akkor, ha a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvényben szabályozott tiltott adatszerzés, információs rendszer vagy adat megsértése, az információs rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása vagy a személyes adattal visszaélés bűncselekmények gyanúja merül fel, vagy a szolgáltató tudomással bír arról, hogy az adatokat az adatkezelésre nem jogosult személyek jogellenesen kezelik.

Ha az értesítés veszélyeztetheti a személyes adat megsértésének megfelelő kivizsgálását, a szolgáltató - a Hivatal előzetes engedélyével - olyan időpontra halaszthatja az előfizető vagy felhasználó értesítését, amelyet a Hivatal már alkalmasnak tart az értesítés megtételére.

Az Előfizető részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább:

a) a szolgáltató nevét;

- b) az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségét;
- c) a személyes adatok megsértését okozó esemény összefoglalását;
- d) a személyes adatok megsértésének becsült időpontját;
- e) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát;
- f) a lehetséges következményeket és a kedvezőtlen hatásokat az Előfizetőkre vagy felhasználókra nézve;
- g) a személyes adatok megsértésének körülményeit;
- h) a személyes adatok megsértésének kezelésére a szolgáltató által alkalmazott intézkedéseket;
- i) a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a szolgáltató által javasolt intézkedéseket;
- j) amennyiben az előfizető vagy felhasználó értesítésekor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hivatalnak már bejelentette, úgy az annak megtörténtéről szóló tájékoztatást is.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről (Eht. 156. §).

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól (Eht. 156. §).

Az adatvédelmi incidensekre vonatkozó nyilvántartást 5 évig kell megőrizni.

#### **c. Nyilvántartás a személyes adatok megsértéséről**

A szolgáltató által a személyes adatok megsértésének eseteiről vezetett nyilvántartásnak tartalmaznia kell a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

- a) az esemény bekövetkezése időpontját, szükség esetén becslés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontját;
- b) az esemény összefoglalását, megjelölve a személyes adatok megsértésének módját és körülményeit, továbbá az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
- c) az érintett előfizetők vagy felhasználók számát;
- d) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát;
- e) a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetését az előfizetőkre vagy felhasználókra nézve;
- f) a szolgáltató által a személyes adatok megsértésének lehetséges kedvezőtlen hatásai enyhítésére alkalmazott, vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedéseket.
- g) a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az előfizetők vagy felhasználók értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat is.

#### **d. Személyes adatok megsértésének nem minősülő adatvédelmi incidensek kezelése**

Abban az esetben, ha az adatvédelmi incidens nem minősül az Eht. 156.§(2) bekezdése szerinti személyes adatok megsértésének, azaz a személyes adatok megsértésének Eht. és Akr. szerinti szabályai nem alkalmazandók (figyelemmel a GDPR 95. cikkében foglaltakra), a Szolgáltató az adatvédelmi incidenssel kapcsolatban az alábbi intézkedéseket teszi meg:

- a) Szolgáltató az adatvédelmi incidenst bejelenti a NAIH felé
- b) nyilvántartást vezet az adatvédelmi incidensekről és a megtett intézkedésekről
- c) Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet az adatvédelmi incidensről, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizetőre vagy más érintett jogaira és szabadságaira nézve:
  - az adatvédelmi tisztviselő vagy további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó neve és elérhetőségei
  - az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következmények ismertetése
  - Szolgáltató ismerteti az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Az adatvédelmi incidenst az adatkezelő köteles indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenteni az illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is. Amennyiben az incidens az adatfeldolgozó tevékenységi körén belül valósul meg, az adatfeldolgozó azt az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az adatkezelőnek.

Ha az adatkezelő már észszerű mértékű bizonyossággal bír az incidens bekövetkeztéről, de még nem rendelkezik minden információval azzal kapcsolatban, érdemes – a 72 órás határidő betartása érdekében – a szakaszos bejelentés lehetőségével élni. Az ilyen jellegű bejelentések az annak pillanatában nem ismert információkkal később kiegészíthetők, helyesbíthetők, módosíthatók.

A Hatóság a bejelentés vizsgálata során kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az tartalmazza-e legalább a GDPR 33. cikk (3) bekezdésében foglaltakat:

- a) az adatvédelmi incidens jellege, beleértve – ha lehetséges – az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;
- b) az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- c) az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- d) az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Az érintettet nem kell tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

- a) az adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket - mint például a titkosítás alkalmazása -, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;
- b) az adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, a magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

Ha az adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a (3) bekezdésben említett feltételek valamelyikének teljesülését.

## 20. Tájékoztatás a jogorvoslati lehetőségekről

Az Előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez, akinek elérhetőségét a jelen dokumentum 22. pontja tartalmazza.

Az Előfizető által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet az Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik, mely ügyben a bíróság soron kívül jár el. A per – az Előfizető választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Az Adatkezelő az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az Adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden Előfizető jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az Előfizető megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.

Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság és elérhetősége a következő:

### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)**

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax.: +36 (1) 391-1410

honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

**21. Tájékoztatás az automatizált döntéshozatallal vagy profilalkotással kapcsolatban**

Nem releváns.

**22. Az adatvédelmi tisztviselő (DPO) adatai:**

Balog József

1031 Budapest,

Vízimolnár utca 2. E-mail:

[balog.jozsef@compagnon](mailto:balog.jozsef@compagnon)

[.hu](http://www.compagnon.hu) Tel.: 01 242 05 40

#### 4. számú melléklet

##### Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
Az első csatlakozás létesítési ideje	15 nap
A hibajavítási idő	72 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	97%
A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75%
Hibaarány hozzáférési vonalanként	2 db / év

## 5. számú melléklet

### Hálózathasználati irányelvek

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

#### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

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

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

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

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

#### 2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

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

#### 3. Általános hálózathasználati irányelvek

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

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

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

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

Nem szabad a szolgáltatást becsúszás, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megaláztató tevékenység céljából használni.

Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógéphálózat biztonságát, más felhasználó

jogosultságát jogosulatlanul használni.

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

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a Szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybevételével.

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

Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül

(pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből.

Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

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

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

Amennyiben valaki egy másik Internet Szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a Szolgáltatónál elhelyezett weblap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

#### **5. A kapcsolattartás irányelvei**

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

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

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

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

A Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan

mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

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

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

## 6. számú melléklet

### „A” táblázat: Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata

HELYHEZ KÖTÖTT ADSL, KERESKEDELMI ADSL és NDSL HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN					
Érvényesség kezdete: 2026. július 16.					
Díjcsomag neve	Mérték- egység	ADSL 1M	ADSL 10M	ADSL 20M	VDSL 30M
Kínált letöltési sebesség	Mbps	1	10	20	30
Kínált feltöltési sebesség	Mbps	0,12	0,5	1	5
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Mbps	0,5	4	8	12
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Mbps	0,06	0,2	0,5	2
Minimális letöltési sebesség	Mbps	0,16	3	1	1
Minimális feltöltési sebesség	Mbps	0,06	0,2	0,2	0,25
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le-és feltöltés irányban)	MB	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	-	Ø	Ø	Ø	Ø
Adatkeret-túllépés kezelése (túlforgalmazás kezelés)	-	Ø	Ø	Ø	Ø
Késleltetés (körbejárás)	ms	60	60	60	60
Késleltetés-ingadozás (körbejárás)	ms	15	15	15	15
Csomagvesztés	%	0,2	0,2	0,2	0,2
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:					
Web böngészés		igen	igen	igen	igen
Levelezés		igen	igen	igen	igen
Voip		igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások		igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak		igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások		igen	igen	igen	igen
Video megosztó alkalmazások		igen	igen	igen	igen
Online tv		igen	igen	igen	igen
Egyebek		igen	igen	igen	igen

<b>OPTIKAI HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN</b>					
<b>Érvényesség kezdete: 2026. július 16.</b>					
Díjcsomag neve	Mérték - egység	<b>250M</b>	<b>500M</b>	<b>1000M</b>	<b>2000M</b>
Maximális letöltési sebesség	Mbps	250	500	1000	2000
Maximális feltöltési sebesség	Mbps	70	150	1000	1000
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Mbps	150	300	800	1100
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Mbps	42	90	800	550
Minimális letöltési sebesség	Mbps	80	150	300	300
Minimális feltöltési sebesség	Mbps	30	40	50	50
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le-és feltöltés irányban)	MB	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	-	Ø	Ø	Ø	Ø
Adatkeret-túllépés kezelése (túlforgalmazás kezelés)	-	Ø	Ø	Ø	Ø
Késleltetés (körbejárás)	ms	20	20	20	20
Késleltetés-ingadozás (körbejárás)	ms	5	5	5	5
Csomagvesztés	%		0,1	0,1	0,1

<b>Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:</b>			
Web böngészés	igen	igen	igen
Levelezés	igen	igen	igen
VoIp	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen	igen	igen
Video megosztó alkalmazások	igen	igen	igen
Online tv	igen	igen	igen
Egyebek	igen	igen	igen

13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott fogalmak:

**Maximális (névleges) sebesség:** a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.

**Minimális (garantált) sebesség:** a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll.

**Becsült maximális sebesség:** a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el.

**Rendes körülmények között elérhető sebesség:** a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll.

**Késleltetés:** internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen.

**Késleltetés-ingadozás:** internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése.

**Csomagvesztés:** internet-hozzáférési szolgáltatás esetében – a vizsgált összeköttetésen egy adott időn belül – a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatsomag számának hányadosa.

## „B” táblázat: Internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata

A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők	Az előfizető érdekkörébe eső tényezők	Egyéb tényezők
A felhasználó által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		Az internet szolgáltató hálózati vagy a cella terheltsége
A szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	A felhasználás földrajzi helye	A felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
A felhasználó rendelkezésre álló hálózati kapacitás	A felhasználó által használt végberendezés(ek) vagy hálózat műszaki jellemzői és állapota	A felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
Forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment)	A felhasználó végberendezésének és hálózatának terheltsége	Időjárás
	Az épület jellege, felhasznált anyagok	Domborzati viszonyok
		Zavarás, zavartatás
		Hálózatot ért külső behatás (pl. beázás)