

**Invitel Technocom
Távközlési Kft.
2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.**

**Általános Szerződési Feltételek
Internet-szolgáltatásra**

Törzsszöveg

Az ÁSZF készítésének dátuma:	2005. november 11
Az ÁSZF utolsó módosítása:	2010. február 01.
Az ÁSZF jelen módosítása hatályba lépésének dátuma:	2011. október 01.

TARTALOMJEGYZÉK

1. A Szolgáltató neve, címe	4
2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve Internetes honlapjának címe	4
3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	4
4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai, a Felek jogai és kötelezettségei	5
4.1. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei	5
4.2. A szolgáltatás Előfizetői és igénybevevői.....	5
4.2.1. Az Előfizető	5
4.2.2. Igénybejelentés, igénybevevő	6
4.3. Az előfizetői szerződés megkötése	7
4.3.1 Szerződéskötés írásban	7
4.3.2. Szerződéskötés szóban. A távollevők között kötött szerződések speciális szabályai	9
4.4. Szerződéskötés ráutaló magatartással	11
4.5. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai ..	12
4.6. A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek	12
4.6.1. Az Előfizető jogai	12
4.6.2. A Szolgáltató jogai.....	12
4.6.3. Az Előfizető kötelezettségei	13
4.6.4. A Szolgáltató kötelezettségei	14
4.6.5. Felelősségi kérdések	14
4.7. A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei	15
5. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének szabályai; a szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	15
5.1. Előfizetői hozzáférési pont létesítése	15
5.2. Létesítési díj, szerelési költség.....	15
6. A szolgáltatások minőségi mutatói és értelmezésük	16
6.1. Definíciók	16
7. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei	16
7.1. A Szolgáltató egyoldalú ÁSZF módosítási joga, az Előfizetőt megillető jogok	16
7.2. Az Előfizetői szerződés módosítása a felek közös megegyezése alapján	18
7.3. Az áthelyezés	18
7.4. Az átírás.....	19
7.4.1. Átírás azonos kategóriába tartozó Előfizetők között.....	19
7.4.2. Átírás eltérő kategóriájú Előfizetők között.....	20
7.4.3. Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások körének változtatása.....	20
8. A szolgáltatás szünetelésének esetei	20
8.1. A szolgáltatás szünetelésének esetei	20
8.2. Szünetelés az Előfizető kérelmére	21
8.3. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból	21
8.4. Szünetelés közérdekből	22
8.5. Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt.....	22
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása és minőségének csökkenése	23
9.1. A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén	23
9.2. A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által.....	23
10. Az előfizetői szerződés felmondása és megszűnése	24
10.1. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről	24
10.2. A határozott idejű Előfizetői Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről	26
10.3. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről.....	26
10.4. A határozott idejű Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről	26
10.5. Az előfizetői szerződés megszűnése	26
10.6. A Szolgáltató rendkívüli felmondási joga.....	27
10.7. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén	27
11. Hibabejelentés, hibaelhárítás	28

11.1. A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele, elhárítása	28
11.2. A hibaelhárítás minősége	29
12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	29
12.1. Ügyfélszolgálat működtetése.....	29
12.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	30
12.3. Számlareklamáció	30
12.4. Viták rendezése, jogorvoslat	32
13. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén.....	32
13.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése	32
13.2 A Szolgáltató által fizetendő késedelmi kötbér.....	33
13.2.1 Szolgáltatás-hozzáférési pont késedelmes létesítése esetén fizetendő kötbér.....	33
13.2.2 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	33
13.2.3 Áthelyezési értesítés késedelmes megküldése esetén fizetendő kötbér.....	33
13.3 A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér és díjcsökkentési kötelezettség.....	34
13.3.1 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér	34
13.3.2 Hibás teljesítés esetén nyújtandó díjcsökkentés.....	35
13.4 A kötbér megállapítása és teljesítése.....	35
14. Adatkezelés, adatvédelem, adatszolgáltatás	35
14.1. Adatvédelem.....	35
14.1.1. Adatvédelmi tájékoztató	35
14.1.2. Általános rendelkezések	35
14.2. Adatvédelem.....	36
14.3. Adatszolgáltatás	36
15. A díjfizetés feltételei, a díjak és kiegyenlítésük; számlázás	36
15.1. Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	36
15.1.1. Egyszeri díj.....	36
15.1.2. Havi előfizetési díj.....	36
15.1.3. Forgalmi díj.....	37
15.1.4. Adatforgalmi díj.....	37
15.1.5. Jeltovábbítási díj.....	37
15.2. Díjcsomagok.....	38
15.2.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok.....	38
15.2.2. A díjcsomag-váltás feltételei.....	38
15.2.3. A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei.....	39
15.2.4. A számla.....	40
15.3. Késedelmi kamat	40
15.4. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás.....	41
15.5. Kedvezményes akcióban történő részvétel általános feltételei.....	41
16. A felügyeleti szervek és elérhetőségük	42
17. Az ÁSZF közzététele	42
1. számú melléklet - Díjszabás	43
2. számú melléklet – Szolgáltatás területi kiterjedése.....	48
3. számú melléklet – Szolgáltatásminőségi mutatók.....	50
4. számú melléklet – A média, hírközlési és fogyasztóvédelmi hatóság szervei és elérhetőségük.	56
5. számú melléklet - Adatvédelmi tájékoztató.....	60

1. A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve, székhelye:

Teljes név: Invitel Technocom Kft.

Rövidített név: Invitel Technocom Kft

2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.

A Szolgáltató társasági formája:

Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató cégjegyzékszám:

13-09-119848

A Szolgáltató adószáma:

12702400-2-13

2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő), illetve Internetes honlapjának címe

Az ügyfélszolgálat címe:	8600, Siófok, Sió u. 74.	
Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma:	(84) 505-888, (40) 200-640	
Az ügyfélszolgálat fax száma:	(84) 505-805	
Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme:	Ugyfelszolgalat@pantecom.com	
Az ügyfélszolgálat működési rendje:	Hétfőtől – péntekig:	7:00 – 17:00 óra közötti időtartamban
Készenléti hibabejelentő működési rendje (elérhetősége megegyezik az ügyfélszolgálat elérhetőségével):	24 órán keresztül hívható	

A Szolgáltató Internetes honlapjának címe: www.invitech.hu**3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

(1) A Központi Statisztikai Hivatal elnökének 9004/2002.(SK 7.) KSH Közleménye a Szolgáltatások Jegyzékéről alapján az Internet szolgáltatás besorolása:

Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás SZJ szám: 64. 20. 18.0

(2) A Szolgáltató Internet hozzáférést biztosít kapcsolt vonali (analóg, ISDN), ADSL, mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonali, vagy bérelt vonali hálózati hozzáféréseken keresztül e-mail címmel és meghatározott méretű tároló kapacitással, amennyiben az Előfizető az Internet szolgáltatásra szerződést köt és az árjegyzékben meghatározott díjat megfizeti. Az Internet szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató berendezésének interfésze, mellyel ahhoz a távközlő hálózathoz csatlakozik, melyen keresztül Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

(3) A szolgáltatás biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, melyek segítségével az Előfizetői berendezés valamelyik távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra, eléri a szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot, amelyen keresztül Előfizetőnek lehetősége nyílik az Internet alkalmazásainak igénybevételére úgymint, de nem kizárólag: e-mail, WWW, FTP, News, Telnet, IRC, ICQ, Chat. Invitel Technocom Kft. biztosítja előfizetői www oldalak elhelyezését saját www szerverén.

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

4.1. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

(1) A Szolgáltató és az Előfizető közötti kapcsolatrendszer minden esetben az előfizetői szerződés által szabályozott. A szerződés mellékletei tételenkénti viszonylatban tartalmazzák az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások részletes megnevezéseit, leírását.

(2) Az előfizetői szerződés Invitel Technocom Kft. ügyfélszolgálatán keresztül köthető meg. Szolgáltató az Igénylőtől igényt csak írásos formában fogad, függetlenül attól, hogy az új szolgáltatásra vagy meglévő szolgáltatás módosítására vonatkozik. A Szolgáltató ajánlatot írásban, faxon vagy elektronikus úton (e-mail vagy Internet útján) ad az Előfizető részére. Az előfizetői szerződés az ajánlat Előfizető által történt elfogadásával jön létre, mely történhet írásban, faxon, elektronikus úton (e-mail vagy Internet útján), szóban vagy ráutaló magatartással – az előfizetői szolgáltatás igénybevételével.

4.2. A szolgáltatás Előfizetői és igénybevevői

4.2.1. Az Előfizető

(1) Az Előfizető olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a Szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(2) Az Előfizető egyéni és üzleti/intézményi kategóriájú lehet:

a) egyéni előfizető az a természetes személy előfizető, aki - nyilatkozatával egyezően - gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,

b) üzleti/intézményi előfizető a gazdálkodó szervezet, a költségvetési szerv, a helyi önkormányzat, az egyesület, a köztestület, illetőleg az alapítvány (Ptk. 685. § c) pont).

(3) Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy igénylőnek a szerződéskötéskor (az igénylésben) kell arról nyilatkoznia, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti/intézményi előfizetőként kívánja-e igénybe venni. Az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatban foglaltaknak az előfizetői szerződés megkötésekor, és annak teljes hatálya alatt is meg kell felelnie a valóságnak.

(4) Ha a felek az előfizetői szerződést nem írásban kötik meg, a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy az ingyenesen hívható telefonszámán előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződés létrejöttétől számított 48 órán belül díjmentesen megtehesse. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt e nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy az ingyenesen hívható telefonszámán díjmentesen módosíthatja, illetve erre köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybe vételének tényleges körülményei ezt indokolják és alátámasztják.

(5) Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizetőnek az előfizetői minőségre vonatkozóan tett nyilatkozatát bármikor ellenőrizze. Amennyiben Előfizető e nyilatkozata a valóságnak nyilvánvalóan nem megfelelő, így különösen, ha a hozzáférési pont felszerelés helye kifejezetten és kizárólag gazdasági tevékenység helyszíne (ipari, kereskedelmi, közösségi létesítmény, üzletközpont, irodaház, műhely stb.), és azt Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja, Szolgáltató az igénylővel, vagy Előfizetővel szemben az ÁSZF 10.1. pont (2) bekezdés szerint járhat el.

(6) Korlátozottan cselekvőképes természetes személy utólag fizetett díjú szolgáltatásokra csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető.

4.2.2. Igénybejelentés, igénybevevő

(1) Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki vagy amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

(2) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni. Ajánlattételnek minősül:

- a.) a távbeszélő szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, továbbá
- b.) az írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb távközlési úton történő értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint
- c.) a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat, melynek megtétele írásban, szóban vagy ráutaló magatartással történhet.

(3) A Szolgáltató a távbeszélő igényeket nyilvántartásba veszi.

(4) Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

- a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
 - b.) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje,
 - c.) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám.
- A szolgáltatás megvalósítása érdekében a Szolgáltató részére további adatokat is meg kell adni, így különösen:
- d.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
 - e.) természetes személynek nyilatkoznia kell, hogy a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
 - f.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
 - g.) az igénybejelentés helye és időpontja,
 - h.) a szerződés tartama.

(5) Ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, utólag fizetett díjú szolgáltatások esetén az igénylésnek a törvényes képviselő (4) bekezdés a.)–b.) pontjaiban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

(6) Az igénylő köteles arról nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.

(7) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.

(8) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

(9) Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlat visszavonásának kell tekinteni.

(10) A Szolgáltató a fentiekén túlmenően jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő:

- a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díj megfizetését a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- b.) az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére levélben megküldött szerződést a Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

(11) A felszerelés várható időpontját az erről szóló értesítésben meg kell határozni, ezen időponthoz a Szolgáltató kötvé van.

4.3. Az előfizetői szerződés megkötése

(1) Az előfizetői szerződés az Egyedi előfizetői szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződési feltételeket a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják. A szerződés mellékletei tételesen tartalmazzák az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások részletes megnevezéseit, leírását.

(2) Az előfizetői szerződés az Invitel Technocom Kft. Ügyfélszolgálatán keresztül köthető meg. Szolgáltató az igénylőtől igényt csak írásos formában fogad, függetlenül attól, hogy az új szolgáltatásra vagy meglévő szolgáltatás módosítására vonatkozik. A Szolgáltató ajánlatot írásban, faxon vagy elektronikus úton (e-mail vagy Internet útján) tesz az Előfizető részére. Az Előfizetői szerződés az ajánlat Előfizető általi elfogadásával jön létre, mely történhet írásban, faxon, elektronikus úton (e-mail vagy Internet útján), szóban vagy ráutaló magatartással – az előfizetői szolgáltatás igénybevételével.

(3) A Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződéstől elállni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan objektív, a szerződés megkötésekor általa bármely okból nem ismert műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni, vagy amennyiben bebizonyosodik, hogy az egyedi előfizetői szerződés az annak létrejöttére vonatkozó ÁSZF-szabályoknak nem felelt meg. Az elállást a Szolgáltató az Előfizetőnek címzett írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatja, és annak Előfizető általi kézhezvételét követő 30 napon belül felek kötelesek az addig egymás számára teljesített szolgáltatásokat, árukat vagy díjakat visszafizetni vagy visszaszolgáltatni.

4.3.1 Szerződéskötés írásban

(1) Amennyiben a felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg azt mindkét fél alá nem írja, „Igénylőlap”-nak minősül. Az üzleti előfizetővel történő szerződéskötés során az egyedi előfizetői szerződés a Szolgáltató által biztosított nyomtatvány kitöltése nélkül, a felek megállapodása alapján is megköthető, ám a (2) bekezdésben foglaltak ez esetben is irányadóak.

(2) Az írásban megkötött egyedi szerződések kötelező tartalmi elemei (amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik) a következők:

- a.) a Szolgáltató neve, címe (székhelye), az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (levelezési, elektronikus levelezési címe, telefonszáma), nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának a címe,
- b.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye,
- c.) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, illetve amennyiben az Előfizető nem személyesen jár el, hanem a szerződés aláírt példányát postai vagy elektronikus úton továbbítja, személyi igazolványának a száma,
- d.) ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésnek a törvényes képviselőnek a b.) és c.) pontban foglalt adatait is tartalmaznia kell,
- e.) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám,

- f.) az Előfizető hozzájárulása az Eht. 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott célokból eltérő felhasználásához,
- g.) az Egyedi előfizetői szerződés tartalma,
- h.) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje,
- i.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, az Előfizető hívószáma, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
- j.) a természetes személy nyilatkozata arról, hogy a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- k.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- l.) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja,
- m.) a szerződés megszűnésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának feltételeit,
- n.) utalás az ÁSZF azon pontjaira, mely a szerződésszegés jogkövetkezményeit tartalmazzák, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetői kötbér mértékét,
- o.) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat,
- p.) a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére,
- q.) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését,
- r.) előválasztással választott közvetítőszolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok és adatok,
- s.) tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat,
- u.) a szerződéskötés helye és időpontja,
- v.) az ÁSZF elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, hogy az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

(3) A Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi előfizetői szerződést és az ÁSZF kivonatát – valamint szerződéskötéskor, az Előfizető kifejezett kérése esetén az ÁSZF egy példányát is – ingyenesen az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről. Amennyiben az Előfizető az ÁSZF teljes szövegének átadását elektronikus formában igényli, azt a Szolgáltató Internetes honlapjáról letöltheti.

4.3.1.1. Az üzleten kívül írásban kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai

(1) Az üzleten kívül - általában az Előfizető lakásán - kötetendő Egyedi előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot a Szolgáltató képviselője (ügynöke) a Szolgáltató által előzetesen aláírt Egyedi előfizetői szerződés bemutatása útján teszi.

(2) Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megkötésének a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételei fennállnak, a szerződés annak Előfizető által történő aláírása napján jön létre.

(3) A Szolgáltató nevében eljáró ügynök az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről és az üzleten kívüli kereskedés folytatásának egyes feltételeiről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet szerinti jogairól, ide értve különösen elállási jogát. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről külön Nyilatkozat aláíratásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.

(4) Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződéseket a szerződés megkötése napjától számított 2-5 munkanapon belül az Előfizetővel telefonon történő megkeresés útján megerősíteti. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek.

(5) Amennyiben a megerősítő hívás sikeres, az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató az aláírás napjával érvényesen létrejöttnek tekinti.

(6) A Szolgáltató az Előfizetőt a 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdés szerint megillető elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a sikeres megerősítő hívást követő, a szolgáltatás aktiválásáról tájékoztató szolgáltatói telefonhívás napját tekinti. Az Előfizető e telefonhívás napjától kezdődő 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos, indokolás nélküli nyilatkozattal elállhat az Egyedi előfizetői szerződéstől, azonban a már igénybe vett szolgáltatások díját, (az egyszeri díj arányos részét illetve a forgalmi díjakat) meg kell fizetnie. Az elállás bejelentését határidőben megtettnek kell tekinteni, ha az Előfizető e nyilatkozatát legkésőbb az erre nyitva álló határidő utolsó napján postára adja.

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

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

4.3.2.1. Szerződéskötés szóban

(1) Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdésekor részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja Egyedi előfizetői szerződés megkötése), és a megkötendő Egyedi előfizetői szerződés lényeges elemeiről, különös tekintettel

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

vonatkozóan.

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

Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésének dátuma a telefonbeszélgetés napja.

(4) Amennyiben az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződést hűségvállalással kötötte meg, az azzal kapcsolatos kötelezettségeire az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben foglaltak irányadóak.

(5) A Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készíthet, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető hozzájárulása, mely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető

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

(6) Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel a szerződéskötéstől elzárkózhat, vagy a szerződéskötés más módjait (személyesen, írásban) is választhatja.

(7) A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a jelen ÁSZF mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató határozza meg. A hangfelvételekről a Szolgáltató igény esetén az Előfizető részére másolatot ad. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

4.3.2.2. A szerződéskötést megerősítő hívás

(1) A Szolgáltató az ügynökök útján történő értékesítés esetében a szerződés megkötése dátumától számított 2-5 munkanapon belül telefonon ismételt megkeresi az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételt megvizsgálja a Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását.

Amennyiben a verifikációs hívással Szolgáltató megbízottja eléri az Előfizetőt, úgy annak lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek.

Amennyiben a verifikációs hívással a Szolgáltató megbízottja az Előfizetőt nem éri el, a Szolgáltató úgy tekinti, hogy az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó igenlő nyilatkozatát nem tartja fenn.

A megerősítő híváshoz egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

(2) Amennyiben a megerősítő hívás sikeres, az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató a 4.3.2.1. pont (1) bekezdésben írt telefonbeszélgetés napjával tekinti érvényesen létrejöttnek, azaz a 4.3.2.1. pont (1) bekezdésben írtak szerint lezajlott telefonbeszélgetés napja a szerződéskötés dátuma.

4.3.2.3. A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei

(1) A szerződéskötést követően a Szolgáltató az Előfizető számára a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdése szerinti írásbeli megerősítést (a továbbiakban: Írásbeli Értesítés) küld „ajánlott” postai különszolgáltatás keretében, könyvelt küldeményként. Az Írásbeli Értesítés tartalmazza a telefonbeszélgetés útján megkötött egyedi Előfizetői szerződésre vonatkozó legfontosabb adatokat, kötelezettségeket és jogokat, különösen az egyéni Előfizetőt megillető elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit.

(2) Az egyéni Előfizető legkésőbb az Írásbeli Értesítés kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal, hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat a szerződéstől. A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a Felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek ki kell egyenlítenie, és amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni. Előfizető

köteles a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli. Az egyéni Előfizető az elállási jogát abban az esetben is gyakorolhatja az erre nyitva álló határidőn belül, ha a teljesítést a Szolgáltató már megkezdte.

(3) Amennyiben a szerződés teljesítésének megkezdése előtt az egyéni Előfizető bármiféle, a szerződéssel kapcsolatos fizetési kötelezettséget teljesített, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizető által befizetett összeget az elállás kézhezvételétől számított 30 napon belül az Előfizetőnek visszatéríteni.

(4) Az Írásbeli Értesítés megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy Előfizető a tájékoztatót annak ajánlott levélként történő postára adását követő 5. napon vette kézhez. Amennyiben a kézhezvétel napját az Előfizető vitatja, de Szolgáltató a kifogását nem fogadja el, a Szolgáltató a könyvelt küldemények esetében alkalmazható, a küldemény sorsáról való tájékoztatást szolgáló ún. tudakozódás szolgáltatást kezdeményez a Magyar Posta Küldeményforgalmi Üzletszabályzata szerint. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

(5) Amennyiben Szolgáltató az Írásbeli Értesítés megküldését elmulasztja, az egyéni Előfizető a szerződéstől annak megkötésétől számított 3 hónapon belül állhat el. Ha az Írásbeli Értesítés kézhezvételére a szerződéskötés napjától számított három hónapon belül kerül sor, ettől az időponttól számított nyolc munkanap elteltéig az egyéni Előfizető akkor is elállhat, ha a szerződéskötés dátumától számított három hónapból kevesebb, mint nyolc munkanap van hátra. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az egyéni Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejárta előtt postára adja.

(6) Ha a Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, erről a körülményről annak felmerülésekor haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötést követő 15 napon belül köteles az Előfizetőt tájékoztatni, és az Előfizető által esetlegesen befizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb a harminc napon belül visszatéríteni. Ebben az esetben a Szolgáltató helyettesítő szolgáltatást kínálhat fel, amelynek feltételeiről külön tájékoztatja az Előfizetőt.

4.3.2.4. A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás

(1) A Szolgáltató a szerződés megkötését követően a lehető legrövidebb időn belül lehetővé teszi az Előfizető számára a szolgáltatás igénybe vételét. Amennyiben Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben hűségnyilatkozatot tett, a hűségidőszak az aktiválás napján kezdődik.

(2) A Szolgáltató az Előfizetőt a szolgáltatás aktiválásáról - azaz a szolgáltatás igénybevétele műszaki feltételeinek megteremtéséről - telefonon keresztül tájékoztatja („üdvözlő hívás”). Az üdvözlő hívás célja az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató megkezdte. Az üdvözlő híváshoz a Szolgáltató joghatást nem fűz, és az érvényesen létrejött Egyedi előfizetői szerződés alapján abban az esetben is megkezdte a szolgáltatás nyújtását, ha az üdvözlő hívás az Előfizetőt nem érte el.

4.4. Szerződéskötés ráutaló magatartással

(1) Az Előfizetőnek lehetősége van, hogy a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartással, a Szolgáltató által biztosított hívószám tárcsázásával, vagy a szolgáltatás esetenkénti aktiválásával hozza létre az Egyedi előfizetői szerződést. Ilyen szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag a díjcsomag módosítás, a nyílt Internet szolgáltatás igénybevétele, az emeldíjas tartalom-szolgáltatások igénybevétele, távbeszélőn feladott távirat-szolgáltatás, VoIP és Hangposta szolgáltatás igénybevétele. Az igénybevétel feltételeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

(2) Internet szolgáltatás telefonhálózaton keresztül történő elérése esetén ráutaló magatartással is létrejön az Egyedi előfizetői szerződés a hívást kezdeményező Előfizető és a - hívott Internet szolgáltatóval az Internet szolgáltatóhoz irányuló forgalom eljuttatására vonatkozó hálózati szerződéses jogviszonyban álló - Szolgáltató között.

4.5. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

(1) Előfizetőnek rendelkeznie kell a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel és szoftver(ek)kel, valamint kommunikációs csatornával, melyet az előfizetői oldalon (telefonvonal, bérelt vonal, ISDN) minden esetben Szolgáltató vagy valamilyen távközlési szolgáltató biztosít Szolgáltató vagy Előfizető megrendelésére.

(2) Az ADSL szolgáltatás a Szolgáltató analóg (PSTN) vagy ISDN2 hozzáféréssel rendelkező távbeszélő állomásaira nyújthatók.

(3) Szolgáltató rendelkezik a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok), melyekkel a távközlési hálózatok végberendezéseikhez csatlakozik, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva Előfizető IP (Internet Protocol) forgalmát. A Szolgáltató nem kötelezhető az Előfizető számítástechnikai berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát tételére, de megfelelő műszaki feltételek esetén térítés ellenében – az árjegyzék a 1. számú mellékletében megtalálható – vállalja.

(4) A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátja: a Nemzeti Hírközlési Hatóság részére bejelentett és általa nyilvántartásba vett elektronikus hírközlési szolgáltatási jogosultság ideje alatt a szerződő felek megállapodása alapján. A szolgáltatások az év minden napján, a nap 24 órájában elérhetőek.

4.6. A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek

(1) A szerződő feleket a szolgáltatás igénybevételéhez, illetve nyújtásához közvetlenül kapcsolódó jogokon és kötelezettségeken túlmenően megilletik, illetve terhelik a jelen pontban részletezett jogok és kötelezettségek.

4.6.1. Az Előfizető jogai

4.6.1.1. A használat átengedése

(1) Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét nem rendszeresen és nem tartósan, hanem esetenként és saját felelősségére másnak átengedheti. Bármilyen módon engedi is át a használatot, az előfizetői szerződésben foglaltak megtartásáért az Előfizető tartozik felelősséggel.

4.6.2. A Szolgáltató jogai

4.6.2.1. A távközlés védelme

(1) Mivel a távközlési eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a.) a berendezés zavarosítására,
- b.) a berendezés áthelyezésére, vagy

- c.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.
- (2) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

4.6.2.2 Ingatlanhasználati jogok

- (1) Az elektronikus hírközlési építményt elsősorban közterületen vagy meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használatával, illetőleg közüzemi szolgáltató létesítményeinek felhasználásával kell elhelyezni.
- (2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére
- a.) az (1) bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és
 - b.) a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre,
- úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.
- (3) A hatóság az érintett ingatlan tulajdonosát az ingatlan használatában korlátozhatja, azon szolgalmi vagy más használati jogot alapíthat, ha
- a.) az nyilvánosan elérhető elektronikus szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből történik, és
 - b.) a Szolgáltató bizonyítja, hogy
 - (i) a tulajdonossal történő megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, és
 - (ii) az építmény elhelyezésére közterületen, meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használata útján, illetve magántulajdon esetén közüzemi szolgáltató létesítményén környezetvédelmi, közegészségügyi, közbiztonsági, építésügyi okok, illetve az elektronikus hírközlő hálózat sajátosságai miatt nincs lehetőség.
- (4) Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a Ptk. 108. §-nak (2) bekezdésében meghatározott jogokat érvényesítheti.

4.6.3. Az Előfizető kötelezettségei

4.6.3.1. Díjszedés korlátozása

- (1) Berendezés használatra átengedéséért az Előfizető a Díjszabásban megszabott díjnál többet nem fogadhat el.

4.6.3.2 Előfizető felelőssége a berendezése használatáért

- (1) Az előfizetői berendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni. Az állomás felhívhatóságát akadályozni nem szabad. Ha az Előfizető a berendezés hívhatóságát akadályozza, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (2) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

4.6.3.3 Az Előfizető adat-bejelentési kötelezettsége

- (1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.
- (2) Névváltozás esetén ennek tényét az egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

(3) Amennyiben üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft-ből rt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

(4) Üzleti/intézményi Előfizetőnek legalább egy előfizetői számot meg kell jelölnie abból a célból, hogy arról a tudakozó szolgálat tájékoztatást adhasson.

4.6.4. A Szolgáltató kötelezettségei

4.6.4.1. Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás

(1) A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontig felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja.

(2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató díjmentesen 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet.

(3) A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és az Előfizető értesítésének a módját a hiba elhárításáról a 11. pont tartalmazza.

4.6.4.2. Titoktartás

(1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.

(2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

(3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

(4) Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.

4.6.5. Felelősségi kérdések

4.6.5.1. A Szolgáltató felelőssége

(1) A Szolgáltató tulajdonát képező távbeszélő hálózat, áramkör és végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Előfizetői tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a minőségbiztosításról szóló rendeletben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni.

4.6.5.2. Az Előfizető felelőssége

(1) Aki a Szolgáltató távbeszélő-szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a szolgáltatás igénybevételéért a Díjszabásban vagy egyébként meghatározott díjat megfizetni.

4.6.5.3. Felelősség berendezésért, díjakért

(1) Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott berendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a berendezés előfizetője felelős. A berendezés előfizetője felelős abban az esetben is, ha a berendezés használatát másnak átengedi, vagy azt más használja.

4.7. A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei

- (1) Hűségnyilatkozatot csak határozatlan idejű Egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető tehet. A hűségnyilatkozat keletkezése, fennállása és megszűnése nem érinti az Előfizető és a Szolgáltató között fennálló határozatlan idejű előfizetői alapjogviszonyt.
- (2) Hűségnyilatkozatot egy meghatározott időre tesz az Előfizető, amely kifejezett, erre utaló nyilatkozata hiányában, automatikusan nem hosszabbodik meg. A hűségidőszak letelte után, a Szolgáltató és az Előfizető eltérő megállapodása hiányában a Szolgáltató a hűségidőszak során biztosított kedvezményeket tovább nyújtja mindaddig, amíg Előfizető eltérő nyilatkozatot nem tesz, illetve ameddig a díjcsomag meg nem szűnik.
- (3) A hűségidőszak hosszát úgy állapítja meg a Szolgáltató, hogy az adott kedvezményre és az előfizetői szerződés egyéb feltételeire tekintettel az Előfizető számára ne jelentsen aránytalan mértékű kötelezettségvállalást.
- (4) A napokban megállapított hűségidőszakba a kezdőnap nem számít bele. A hónapokban vagy években megállapított hűségidőszak azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.
- (5) Amennyiben Előfizető a hűségnyilatkozat időtartama alatt a szerződést megszünteti, úgy a Szolgáltató vele szemben az ÁSZF 10.4. pont (2) bekezdésében foglalt szankciókat jogosult alkalmazni.

5. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének szabályai; a szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

5.1. Előfizetői hozzáférési pont létesítése

- (1) Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe. Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató vezetékes, illetve helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós hozzáférésű előfizetői áramkörrel egyaránt létesíthet.
- (2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.
- (3) A Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, a formai követelményeknek megfelelő igénybejelentés kézhezvételétől számított 30 napon belül – amennyiben a felek az előfizetői szerződésben más időpontban nem állapodnak meg – a hálózatához kapcsolódó állandó szolgáltatású előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat – az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt feltételek teljesítése mellett – a szerződés időtartama alatt bármikor igénybe veheti.
- (4) Nem minősül a Szolgáltató részéről késedelmes teljesítésnek
a.) ha az Előfizető az előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,
b.) ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi, – legfeljebb azonban 6 hónapon belüli – időpontban állapodnak meg.
- (5) Az Előfizető késedelme a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja, így különösen, ha az Előfizető a belépési díjat vagy az azon felüli szerelési költséget határidőre nem fizette meg.

5.2. Létesítési díj, szerelési költség

- (1) A Szolgáltató igénylői és Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért a Díjszabásban meghatározott díjat számítja fel. A díj összege az előfizetői kategória (egyéni vagy üzleti/intézményi) szerint különbözik.

(2) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.

(3) Külterületre igényelt előfizetői hozzáférési pont létesítésére a Szolgáltatónak nincs kötelezettsége.

(4) A Szolgáltató köteles a részére befizetett létesítési díjakról, díjelőlegekről pontos, naprakész, ellenőrizhető nyilvántartást vezetni. Az Előfizető részére a díj befizetéséről igazolást kell adni abban az esetben, ha az előfizetői jogviszony bármilyen okból megszűnik, vagy ha az Előfizető az igazolás kiadását kéri.

(5) Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét.

6. A szolgáltatások minőségi mutatói és értelmezésük

6.1. Definíciók

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi célértékek, olyan minőségi követelmények, amelyek mindegyikének teljesülése vagy túlteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás megfelelőnek, illetve bármelyikének alulteljesülése esetén csökkent értékűnek minősül.

(3) A szolgáltatásminőségi minimál követelmények, a szolgáltatási képességekkel kapcsolatos minőségi mutatókra vonatkozóan az ÁSZF-ben meghatározott olyan minimálértékek, melyek bármelyikének alulteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás igénybe nem vehetőnek minősül.

(4) A Szolgáltató szolgáltatásminőségi mutatóit az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

7. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

(1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak, a jelen pontban foglalt különös szabályokkal.

7.1. A Szolgáltató egyoldalú ÁSZF módosítási joga, az Előfizetőt megillető jogok

(1) A Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az előfizetői szerződésben foglaltakat módosítani az alábbi esetekben:

a.) a szolgáltatókra és az előfizetőkre vonatkozó jogszabály módosítása,

b.) új jogszabály hatályba lépése,

c.) a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak megállapításáról szóló jogszabály változása,

d.) a hírközlési hatóság, a fogyasztóvédelmi hatóság vagy versenyhivatal kötelező erejű határozatában foglaltak miatt szükségessé váló módosítás,

e.) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változás – így különösen amennyiben az a meglévő szolgáltatások tartalmának változását, megszűnését, vagy díjváltozást indokolja –

miatt.

A felsorolt esetekben – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

- (2) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. A Szolgáltató e kötelezettségének
- az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján tehet eleget, mellyel egyidejűleg az értesítést ügyfélszolgálatán is köteles közzétenni
 - vagy pedig az előfizetőket közvetlen írásbeli, vagy, –ha az előfizető elektronikus levelezési címét rendelkezésre bocsátotta- elektronikus levélben történő értesítéssel tesz eleget.
- (3) A (2) b) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy
- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
 - az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. §-ának 12. pontja szerinti elektronikus dokumentumban foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek megküldték.
- (4) A Szolgáltató az értesítésben köteles az Előfizetők figyelmét felhívni arra, hogy az értesítést követő 8 napon belül az előfizető jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- (5) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.
- (6) Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményt nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető az előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.
- (7) A Szolgáltató nem köteles a (2) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. Ezen feltételek fennállása esetén az Előfizető nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására hivatkozással a (4) és (5) bekezdésben meghatározott időn belül az azonnali hatályú felmondási jogát gyakorolni.
- (8) A (2) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
- a módosítások hatályba lépésének időpontját,
 - azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
 - pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
 - a módosítások lényegének rövid leírását,
 - ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
 - az előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat,
 - a módosított ÁSZF elérhetőségét.
- (9) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(10) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

(11) A fenti (10) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

7.2. Az Előfizetői szerződés módosítása a felek közös megegyezése alapján

(1) Az Előfizető és a Szolgáltató az Elektronikus Hírközlési törvényben (Eht.) és az ÁSZF-ben foglaltaktól az Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

7.3. Az áthelyezés

(1) Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató jelen ÁSZF-ben felsorolt szolgáltatási területeinek valamelyikén belül van. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja. Az ezeken kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.

(2) Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét visszavonja, és az eredeti állapot visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató abban az esetben teljesíti, ha:

- a.) az állomás leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és
- b.) a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az előfizető rendszeres használatában van.

(3) Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni, az Előfizető kérheti az eredeti állomásának ismételt üzembe helyezését.

(4) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására is.

(5) A Szolgáltató jogosult az áthelyezés teljesítését megtagadni, ha az állomást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a jelen ÁSZF rendelkezései szerint.

(6) Ha a Szolgáltató az Előfizető áthelyezésre irányuló kérésének a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül műszaki lehetőség hiányában nem tud eleget tenni, köteles az Előfizetőt a kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül értesíteni a teljesítés várható időpontjáról év, annak naptári negyedév pontosságú megjelölésével. Az Előfizető döntése alapján a Szolgáltató a kérelmet vagy áthelyezési igényként nyilvántartásba veszi, vagy a jogviszonyt megszünteti.

(7) Nyilvántartásba vétel esetén az áthelyezési igény teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Megszüntetés esetén a már megfizetett beruházási hozzájárulást és belépési díjat a Szolgáltató nem fizeti vissza.

7.4. Az átírás

(1) Átírás, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy jogutódlás/öröklés miatt – következik be változás.

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás. (Így nem minősül átírásnak a természetes személynek az előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása).

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a távbeszélő számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a jelen ÁSZF rendelkezései szerint.

(6) Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), az (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik.

7.4.1. Átírás azonos kategóriába tartozó Előfizetők között

(1) Az Előfizető írásbeli kérése alapján - átírási díj megfizetése ellenében - a Szolgáltató az előfizetői szerződést azonos előfizetői kategóriák között átírja.

(2) Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

(3) Öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (az elfogadható bizonyítási eszközök: halotti anyakönyvi kivonat, hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány vagy ezek hiteles másolata) a személyazonosságát személyi igazolványával, útlevelel, jogosítványával igazoló örökös írásbeli kérelmére a Szolgáltató az (1) bekezdésben foglaltak szerint az előfizetői hozzáférési pontot átírja az örökösre. Több jogosult örökös esetén azok írásbeli megállapodása irányadó. Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyt megszünteti. A Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs a telefonos lakás használója marad. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös távbeszélő igényét megelőzően, átírási díj fizetése nélkül teljesíti. A Szolgáltató az előfizető haláláról történő tudomásulvétel időpontjától, - amennyiben a jogviszonyt folytatni kívánó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, az örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig - a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A Szolgáltató abban az esetben eltekinthet a szolgáltatás szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó felhasználó írásban úgy nyilatkozik,

hogy a szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökös/ök nem jelentkeznek.

(4) Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg a felszerelési helyként szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az előfizetői hozzáférési pont Előfizetője az eltartó lesz, és a Szolgáltató az átírás szabályainak alkalmazásával jár el. Az előfizetői jogviszony folytatására irányuló jogosultságot az eltartónak kell igazolnia. Ha az eltartó a jogviszony fenntartására nem tart igényt, a Szolgáltató az (5) bekezdésben leírtak szerint jár el.

(5) Az átírás teljesítéséért létesítési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek.

7.4.2. Átírás eltérő kategóriájú Előfizetők között

(1) Amennyiben egyéni előfizetői kategóriájú állomásnak üzleti/intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos Díjszabásban az üzleti és az egyéni vonal létesítésére meghatározott normál belépési díjak különbözetét számolja fel.

(2) Amennyiben üzleti/intézményi előfizetői kategóriájú állomásnak egyéni Előfizető részére történő átírása szükséges, úgy a Szolgáltató az előfizetői kategóriák közötti díjkülönbözetet nem téríti vissza az Előfizető részére.

7.4.3. Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások körének változtatása

(1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt szolgáltatások módosítását a szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A nyilatkozatban az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.

(2) A Szolgáltató az Előfizető igénybejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 3 munkanapon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül elvégzi.

(3) A szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének időpontjától kell megfizetni.

(4) Azon Előfizetőktől, akiknek díjtarozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást fogad el.

8. A szolgáltatás szünetelésének esetei

8.1. A szolgáltatás szünetelésének esetei

(1) Az előfizetői szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

- a.) Az Előfizető kérésére
- b.) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
- c.) Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- d.) közérdekből

(2) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

8.2. Szünetelés az Előfizető kérelmére

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A szolgáltatás folyamatosan legfeljebb egy évig szüneteltethető. A szüneteltetés kért időtartamának lejártát követően nem lehetséges azonnal ismételt szüneteltetést kérni (szünetelés meghosszabbítása), erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség. Amennyiben Előfizető a szüneteltetést hűségidőszak alatt kéri, a hűségidőszak a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

(2) A szüneteltetés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szüneteltetés minimális időtartama egy hónap.

(3) A szüneteltetés szolgáltatást a megfelelő nyomtatvány kitöltésével és a szüneteltetés egyszeri megrendelési díjának megfizetésével veheti igénybe az Előfizető.

(4) A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban – vagy a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – a szolgáltatást visszakapcsolja.

8.3. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.

(2) Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

(3) Nem tervezett üzemkiesés a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) miatt állhat elő.

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. E munkálatokat minden kedden és csütörtökön a 00:00 és 06:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni, és Szolgáltató azokról megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. Szolgáltató abban az esetben is köteles az előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az előreláthatóan szünetelést eredményező rendszeres karbantartási munkálatokra az itt megadott időablakon kívül kerül sor. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(5) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

(6) A karbantartás illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónaponként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

(7) Amennyiben Szolgáltató vis major okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

(8) A (3) szerinti vis major alatt értendő különösen, de nem kizárólagosan:

A Szolgáltató üzemi körén kívül eső, az Ügyfél és a Szolgáltató által előre nem látott és nem befolyásolható alábbi körülmények, amelyek megakadályozzák az ilyen körülményre hivatkozó felet a megfelelő teljesítésben:

- a.) tűz, árvíz, belvíz, földrengés, járvány, hurrikán, tornádó és több mint száz éve elő nem fordult súlyosságú vihar, villámcsapás; vagy
- b.) hadüzenettel vagy hadüzenet nélkül folytatott háború, zendülés, polgári zavargás, invázió, fegyveres konfliktus, terrorista- vagy szabotázs-cselekmények, robbantás; vagy
- c.) sztrájkok, kivéve, amelyekben a Szolgáltató alkalmazottai nem vesznek részt; vagy
- d.) folyó-és folyamtorlatok alatt bekövetkezett kábel-meghibásodások
- e.) harmadik fél által okozott rongálás, amennyiben a hírközlési eszköz, berendezés a közvetlen behatástól műszakilag védett (pl. kábelvágás kábelszekrényben, kábelaknában, nyomvonalai berendezések eltulajdonítása)
- f.) a honvédelmi törvény alapján folytatott hadgyakorlat
- g.) az a.) - c.) albekezdésekben felsorolt eseményekhez hasonló bármely olyan esemény, amely fizikailag súlyosan és elkerülhetetlenül megrongálja az elektronikus hírközlési hálózat valamely részét; vagy a térség bármely részén bármely más módon akadályozza vagy ellehetetleníti valamely Szolgáltatás nyújtását.

Vis major esetén kimaradó szolgáltatásért az Előfizető díjat nem fizet, kötbért nem érvényesíthet.

8.4. Szünetelés közérdekből

(1) Az előfizetői szolgáltatások közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

8.5. Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

(1) Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető a jelen ÁSZF Díjszabás mellékletében meghatározott – a vonal kategóriájának illetve a szünetelés fajtájának megfelelő – havi szünetelési díjat köteles fizetni.

(2) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy vis major okból történő szünetelés szabályai:

- a.) A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére köteles.
- b.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban a 48 órát nem haladja meg, az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles.
- c.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az adott hónapra eső előfizetési díjat. A díjvisszatérítés összegét a Szolgáltató a bejelentést követően, minden megkezdett napra számítva, az előfizetési díj 1/30-ad részének és a megkezdett napok számának szorzata alapján állapítja meg. Nem kell visszatérítenie a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

(3) Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása és minőségének csökkenése

9.1. A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult, ha:

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 csatlakoztat,

b.) az Előfizetőnek díjtartozása van, és ez a díjtartozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is fennáll, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot.

(2) A Szolgáltató nem jogosult a fenti b) pontban meghatározott ok miatt a szolgáltatás korlátozására, ha az Előfizető a szerződés megkötésekor az általa fizetett havi előfizetési díj kétszeresének megfelelő összeget vagyoni biztosítékként kifizetett a Szolgáltatónál és ez az összeg teljes egészében rendelkezésre áll.

(3) A Szolgáltató köteles az előző bekezdés szerinti korlátozást az Előfizető kérésére két munkanapon belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozásra okot adó körülményt megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

(4) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt, kivéve azon eseteket, melyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az Eht. 118. § (4) alapján. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani.

(5) Az (1) bekezdés b) pontban meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása - a korlátozás első három hónapjában - csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását - így más szolgáltatások igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul ne akadályozza vagy veszélyeztesse. A Szolgáltató nem köteles alkalmazni ezen bekezdésben foglaltakat, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

(6) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

- a.) az Előfizető hívhatóságát,
- b.) a segélykérő hívások továbbítását,
- c.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d.) a hibabejelentő elérhetőségét.

9.2. A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

(1) A Szolgáltató a díjak térülésének biztosítása és kárenyhítés céljából, illetve az előfizetői érdekek védelmében is hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező hívásokat, és informálja a Szolgáltató megfelelő szervezeti egységét arról, ha valamelyik hívószámról a korábbinál jóval nagyobb számú, avagy magasabb számlaértékű hívást kezdeményeznek. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető figyelmének felhívása, esetleges intézkedések megtétele érdekében az Előfizetőt értesíti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

10. Az előfizetői szerződés felmondása és megszűnése

10.1. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

(1) Ha a határozatlan idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató mondja fel, ellene halasztó hatályú felszólásnak van helye. A felszólalást a felmondás kézhezvételének napjától számított 15 napon belül írásban kell benyújtani a Szolgáltató azon egységénél, amely a felmondást közölte. A Szolgáltató a felszólalási határidő eltelte előtt az előfizetői hozzáférési pontot nem kapcsolja ki.

(2) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani, ha az Előfizető:

- a.) a szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- b.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza.
- c.) a szolgáltatáshoz használt berendezés hívhatóságát akadályozza,
- d.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban illetve jelen szabályzatban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további előfizetői hozzáférési pont létesítését,
- e.) az adatátviteli berendezés fenntartási munkáinak elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról, kijavításáról, illetve javíttatásáról, kicseréléséről nem gondoskodik,
- f.) előfizetői minőségére vonatkozóan valótlan nyilatkozatot tesz,
- g.) úgy nyilatkozik, hogy a Szolgáltató által biztosított egyéb szolgáltatásokat nem veszi igénybe, ezzel szemben ténylegesen használja azt, a díját viszont nem fizeti meg, (ez esetben a felmondással egyidejűleg a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni),
- h.) az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja.
- i.) adatváltozás-bejelentési kötelezettségének a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint nem tesz eleget, és ezzel a Szolgáltatónak kárt okoz.

(3) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az Előfizető részére megküldeni, kivéve, ha a szolgáltatás sajátosságai következtében nem rendelkezik az Előfizető értesítéséhez szükséges adatokkal (pl.: ráutaló magatartással létrejött előfizetői szerződés esetén). Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról más, az elküldést utólag igazolható módon is, így elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlési eszköz (pl.: fax) útján értesítheti.

(4) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel felmondani, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.

Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(5) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani az Eht.134. § (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az:

- a.) 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,
- b.) Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített

- hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c.) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon használja.
- (6) Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha
- a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve
- b.) havi előfizetési díj hiányában, vagy 5.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5.000,- Ft-ot,
- c.) Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.
- d.) az Előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a (4) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.
- (7) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.
- (8) A Szolgáltató a jogviszony felmondását tartalmazó értesítést tértivevényes küldeményként továbbítja. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.
- (9) A felmondásnak tartalmaznia kell
- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
- c.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.
- (10) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadályozza a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.
- (11) A Szolgáltató - más érintett szolgáltató kérelmére is – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát az érintett szolgáltató használja, vagy Szolgáltató a díjat az érintett szolgáltató helyett szedi be és a fenti (4) - (6) bekezdésekben írott feltételek teljesültek, feltéve, hogy az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.
- (12) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető távbeszélő állomását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezzi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.
- (13) Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

10.2. A határozott idejű Előfizetői Szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

(1) A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződést a Szolgáltató csak az Előfizető szerződésszegő magatartása esetén a 10.6. pontban leírt feltételek fennállása esetén és az ott leírt eljárási szabályok figyelembevételével jogosult felmondani.

10.3. A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indokolás nélkül felmondhatja. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 8 nap. A felmondást a Szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálatához kell eljuttatni. Az előfizetői szerződés szóban, illetve elektronikus levél formájában nem mondható fel.

10.4. A határozott idejű Előfizetői Szerződés felmondása az Előfizető részéről

(1) Amennyiben az Előfizető a határozott időre szóló előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt mondja fel, továbbá, ha a szerződés módosítását vagy megszüntetését közvetítőválasztására tekintettel kezdeményezi, a Szolgáltató jogosult vele szemben a jogosulatlan módosítás vagy felmondás esetére a (2) bekezdésben megállapított szankciókat alkalmazni.

(2) Az Előfizetőnek a jogosulatlan módosítás, illetve felmondás esetén az alábbi összegű kártérítést kell fizetnie:

- a.) egyéni Előfizetőnek a határozott időből a szerződés szerint még hátralévő időre eső, meg nem fizetett bruttó havidíjak összegével megegyező, de legalább 10.000.-Ft összegű kötbért,
- b.) üzleti/intézményi Előfizetőnek a határozott időtartamra vállalt minimális forgalmi díjak még nem teljesített részének bruttó összegével, de legalább a létesítés Szolgáltatónál felmerült, a minimális forgalmi vállalásra tekintettel elengedett, bruttó módon számított, igazolt költségeivel megegyező összegű kötbért.

10.5 Az előfizetői szerződés megszűnése

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) ha az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat,
- b.) ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt,
- c.) felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejártá előtt kapcsolja ki,
- d.) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- e.) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- f.) az Előfizető halálával, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult örökös vagy eltartó.

(2) A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) a határozott idő lejártával,
- b.) közös megegyezéssel,
- c.) előfizetői felmondással, abban az esetben, ha a felmondás oka az, hogy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az Előfizető részére biztosított kedvezményeket érinti,
- d.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- e.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- f.) az egyéni Előfizető halálával, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.

(3) Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatónak az Előfizetővel kötött Egyedi előfizetői szerződése megszűnik a Szolgáltató más szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatályba lépésével egyidejűleg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés előtt 15 nappal értesíteni köteles.

(4) Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, a távbeszélő állomás kapcsolási számát, a felszerelés helyét, valamint a befizetett díj, vagy díjelőleg összegét és a befizetés dátumát, illetve – ha történt ilyen – a Szolgáltató által visszafizetett összeg nagyságát és a visszafizetés dátumát.

(5) Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról az (3) bekezdésben írott módon haladéktalanul értesíteni.

(6) A határozott idejű szerződés nem szűnik meg a határozott idő lejártakor, ha a felek a szerződés megkötésekor úgy rendelkeztek, hogy a szerződés lejáratá előtt tett jognyilatkozat hiányában a lejáratot követően a szerződés meghosszabbodik a szerződésben kikötöttek szerint.

10.6. A Szolgáltató rendkívüli felmondási joga

(1) Az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató tizenöt napos határidővel írásban felmondhatja, ha az Előfizető a következményekre történő írásbeli felszólítás ellenére:

- a.) akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és a jogkövetkezményekre történt figyelmeztetéstől számított 3 napon belül sem szünteti ezt meg,
- b.) a Szolgáltatáshoz használt berendezéseinek ellenőrzését akadályozza;
- c.) nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához, és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- d.) a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra veszi igénybe;

(2) A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, illetve az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben szerződésszegését a felmondási idő alatt megszünteti, úgy az Előfizetői Szerződés a felmondással nem szűnik meg.

10.7. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

(1) Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a létesítési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy létesítési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezést a Szolgáltatónak átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

11. Hibabejelentés, hibaelhárítás

11.1. A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele, elhárítása

(1) Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget

- a.) a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,
- b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén, amely, a hét minden napján 24 órában elérhető, vezeték nélküli telefonról ingyenesen, mobil hálózathoz helyi tarifáért hívható,
- c.) levélben, vagy
- d.) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon jelezheti.

(2) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi. E nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

(3) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

(4) A hibabejelentő munkatársa a távbeszélőn érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentés iktatószámát. Az Ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.

(5) A Szolgáltató az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy által bejelentett hibákat beazonosítja és kijavítja, illetve intézkedéséről értesíti az Előfizetőt. A hiba feltárása a telefonközpontok felügyeleti rendszere adatainak elemzésével, amennyiben szükséges, a hálózat, a végpont helyszíni vizsgálatával történik.

(6) Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b.) a hiba kijavítását megkezdte,
- c.) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

Az a.) és b.) esetben az értesítés megadható távbeszélő visszahívással is.

(7) Szolgáltató a bejelentett hibák elhárítását a bejelentés napján megkezdte és legfeljebb 72 órán belül a szolgáltatást visszaadja.

(8) Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárás eredményeként valószínűsített hiba kijavításának időtartama a heti pihenő- és a munkaszüneti napok időtartama nem számít bele.

(9) Az elhárítás megkezdését az ügyfélszolgálatnak történő bejelentés időpontjától kell számítani.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát legfeljebb a Szolgáltató által vállalt óraszámokon belül kijavítani. A

kijavítás időtartamára vonatkozó követelményeket egyebekben az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

(10) Ha a Szolgáltató képviselője az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, a helyszínen hagyott értesítéssel tájékoztatja az Előfizetőt a kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont egyeztetés lehetőségéről. Ha hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul. A hiba kijavítására a (2) bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felelős az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott károkért. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, a Szolgáltató az Előfizetővel kötött karbantartási szerződés alapján hárítja el a hibát.

(11) Kizárólag a Szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

(12) A rendelkezésre álló hibaelhárítási határidő nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra jelen ÁSZF 13 pontjában foglaltak szerint kötbér fizetésére köteles.

(13) A szolgáltatásminőségi célértékeket a 3. sz. melléklet tartalmazza.

11.2. A hibaelhárítás minősége

(1) A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítására vonatkozó szolgáltatásminőségi mutatók értékeit az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

(2) A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül felépített telefax és adatátviteli kapcsolatot olyan minőségben köteles biztosítani, hogy

a.) a kapcsolatban lévő végberendezések között legalább az Eht.117. a) pontjában meghatározott átviteli sebességet mindenkor lehetővé tegye (9600 bit/s),

b.) az adatátvitel bit-hibaaaránya ne legyen rosszabb, mint 10^{-4} ,

c.) a kapcsolat ideje alatt a bekövetkező rövid idejű minőségromlások ne okozzanak az ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározottnál nagyobb mértékű jelismétlést, illetve telefax átvitel esetén több lapismétlést.

12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

12.1. Ügyfélszolgálat működtetése

(1) A Szolgáltató az Előfizetők részére: ügyfélszolgálatot működtet, amelyek nyitvatartási idejét a jelen ÁSZF 2. pont tartalmazza.

(2) Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

(3) A távbeszélő szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszedésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az, aki a szolgáltatást igénybe veszi, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

12.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

(1) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az Ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

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

(2) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az Ügyfélszolgálatához kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

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

(6) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

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

(8) Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

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

12.3. Számlareklamáció

(1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, írásban vagy személyesen reklamációt nyújthat be az Ügyfélszolgálatához. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem

jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

(2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

(4) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(5) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – bírósághoz fordulhat.

(6) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

(7) Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelő ségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárják, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

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

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

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet. Késedelmi kamatot a Szolgáltató csak a legfeljebb 30 napos vizsgálati időre számíthat fel, még akkor is, ha a vizsgálatokat nem tudta 30 nap alatt teljes körűen elvégezni.

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

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

(11) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a telefonközpont és a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózat, a nyomvonal és a végpont

vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás gyanúja miatt az indokolt. Három hónapnál régebbi számlapanasz esetén a Szolgáltató a műszaki vizsgálat lefolytatására nem köteles.

(12) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető – az ÁSZF mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztatóban meghatározott szabályok figyelembe vételével – a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletezést).

12.4. Viták rendezése, jogorvoslat

(1) A szerződő felek a szerződésből eredő jogvitákat megkísérlik békés úton tárgyalással rendezni. Az ügyfélszolgálat az Előfizető szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, reklamációit kivizsgálja, és erről írásban tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az ügyfélszolgálatára beérkező információkéréseket, reklamációkat azonnal elkezd megválaszolni, bonyolultabb esetekben a válaszadás határideje legfeljebb 30 munkanap.

(2) Ha a felek egymással nem tudnak egymással megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes Regionális Felügyelősége, illetve a Szolgáltató székhelye, vagy telephelye szerint illetékes bírósághoz fordulhatnak.

13. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén

13.1 Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást abban az esetben teljesíti késedelmesen vagy hibásan:

a.) Ha az átírást a formai követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.

b.) Az áthelyezési kérelem

(i) 30 napon túli teljesítése, avagy

(ii) a 30 napon belüli teljesítés műszaki feltételeinek hiányában - az erről szóló, valamint a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó - 15 napon belül az Előfizetőnek megküldött értesítésben meghatározott időponton túli teljesítése esetén.

c.) Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltatás hibája miatt korlátozottan használható, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.

(2) A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt feltételek fennállása esetén - figyelemmel az ÁSZF 3. számú mellékletében foglaltakra is - kártérítésként kötbér vagy díjcsökkentés illeti meg. Amennyiben a Szolgáltató kártérítési felelőssége fennáll, úgy az Előfizető számára a Szolgáltatónak az Előfizető külön igénybejelentése nélkül kell kötbért fizetnie, vagy díjcsökkentést nyújtania. Kötbér és díjcsökkentés ugyanazon szolgáltatás hibás vagy késedelmes teljesítése miatt egyidejűleg nem illeti meg az Előfizetőt.

(3) Amennyiben az Előfizető álláspontja szerint igazolt kára – az (4) bekezdésben írtakra is tekintettel – az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, azt az Előfizetőnek a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF panaszvizsgálatot szabályozó rendelkezései irányadók.

(4) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

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

(6) Az előfizetői szerződésekből eredő kártérítési igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

13.2 A Szolgáltató által fizetendő késedelmi kötbér

13.2.1 Szolgáltatás-hozzáférési pont késedelmes létesítése esetén fizetendő kötbér

(1) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni az Előfizető részére, amennyiben a hozzáférési pontot az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időponthoz vagy határidőhöz képest késedelmesen létesíti.

(2) A Szolgáltató mentesül a létesítés késedelmes teljesítésének jogkövetkezményei, így a kötbérfizetés kötelezettsége alól, ha

a.) a késedelmet az okozza, hogy az Előfizető a kiszámlázott belépési díjat a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg,

b.) az előfizetői hozzáférési pontot azért nem tudta határidőben kiépíteni, mert az Előfizető nem biztosította a létesítés, így az ingatlanra történő bejutás és/vagy a munkavégzés feltételeit,

c.) az Előfizető a létesítésre az egyedi előfizetői szerződésben meghatározottól eltérő, más időpontot kér.

(3) A szolgáltatás-hozzáférési pont késedelmes létesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után a havi előfizetési díj egyharmadával, legfeljebb azonban az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás havi előfizetési díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

13.2.2 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

(1) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni az átírást kérő Előfizető számára, amennyiben az átíráshoz szükséges, a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követő 15 napon belül az átírást nem teljesíti.

(2) A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás - a kötbérfizetés esedékessége időpontjában hatályos ÁSZF Díjmellékletében meghatározott - díjának egyharmada.

(3) A kötbér összegét a Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

13.2.3 Áthelyezési értesítés késedelmes megküldése esetén fizetendő kötbér

(1) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni az áthelyezést kérő Előfizető számára, amennyiben

a.) az áthelyezési kérelmét annak a Szolgáltatóhoz történő benyújtását követő 30 napon túl teljesíti, avagy

b.) a kérelem 30 napon belüli végrehajtása műszaki feltételeinek hiányában az e tényről tartalmazó, valamint a várható teljesítési időpont év, negyedév pontosságú megjelölését

tartalmazó, 15 napon belül megküldött értesítésben meghatározott teljesítési időpontot (a megadott negyedév utolsó napját) a létesítés során túllépi.

A megadott teljesítési időpontot a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel módosíthatja.

(2) A Szolgáltató mentesül a létesítés késedelmes teljesítésének jogkövetkezményei, így a kötbérfizetés kötelezettsége alól, ha

a.) az előfizetői hozzáférési pontot azért nem tudta a megadott határidőben kiépíteni, mert az Előfizető nem biztosította a létesítés, így az ingatlanra történő bejutás és/vagy a munkavégzés feltételeit,

b.) a megadott teljesítési időpontban a Szolgáltatónak szerződéskötési kötelezettsége az Előfizetővel szemben már nem állt fenn.

(3) A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés - a kötbérfizetés esedékessége időpontjában hatályos ÁSZF Díjmellékletében meghatározott - díjának egyharmada.

(4) A kötbér összegét a Szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

13.3 A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér és díjcsökkentési kötelezettség

(1) A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha neki felróható okból a már létesített előfizetői hozzáférési pont működési rendellenesség vagy hiba következtében korlátozottan használható, vagy a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást egyáltalán nem lehet igénybe venni.

13.3.1 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető részére kötbért fizetni abban az esetben, ha a hiba elhárítására az ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott időtartamot túllépi.

(2) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

a.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására az ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott időtartam - 108 óra alatt elhárítja,

b.) a hibát az Előfizető által használt, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,

c.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,

d.) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,

e.) a hibát nem jelentették be,

f.) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás,

g.) a javítás elhalasztását az Előfizető kéri.

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

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

13.3.2 Hibás teljesítés esetén nyújtandó díjcsökkentés

(1) Amennyiben a Szolgáltató – a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján – megállapítja, hogy a hiba kijavítását átmenetileg (meghatározott ideig), vagy tartósan (meg nem határozható ideig) nem tudja vállalni, és erről a vizsgálat befejezését követően az Előfizetőt bármilyen igazolható módon tájékoztatta, úgy e tájékoztatást követően a kötbérfizetés helyett, a hiba elhárításáig díjcsökkentést nyújt.

(2) Az (1) bekezdésben írt díjcsökkentés mértéke, amennyiben a hozzáférési pont korlátozottan használható:

a.) havidíjas szolgáltatás esetén a havidíj 15%-a,

b.) havidíj hiányában az utolsó 6 hónapban - vagy ennél rövidebb szolgáltatási időszak esetén a teljes időszakban – kiszámlázott díj egy havi (30 napi) átlagának 15%-a.

(3) Az (1) bekezdésben írt díjcsökkentés mértéke, amennyiben az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a havidíj 100%-a.

(4) Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt díjcsökkentés nyújtásáról értesíti, a díjcsökkentés az Előfizetőt minden, a díjcsökkentéssel - akár egyetlen napig - érintett hónap teljes havidíjára vagy havidíj hiányában annak a (2) bekezdés második alpontja szerinti díjátlagra megilleti. A (3) bekezdésben írt eset kivételével a díjcsökkentés mértéke az érintett szolgáltatás havidíjának 15%-át akkor sem haladhatja meg, ha Előfizető ugyanazon hónapban ugyanazon szolgáltatással kapcsolatban több hibát jelentett be és azokra egyenként díjcsökkentésre lenne jogosult.

13.4 A kötbér megállapítása és teljesítése

(1) A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségét, - ha annak az ÁSZF-ben írt feltételei fennállnak - az Előfizető erre irányuló nyilatkozata nélkül megállapítja, és kötbérfizetési kötelezettségét elsődlegesen jóváírással, ha pedig ennek feltételei nem állnak fenn, kifizetéssel teljesíti.

(2) A jóváírás átírás és áthelyezés esetén az ezek díját tartalmazó számlán történik, egyébként pedig

a.) Előfizető havi díjfizetési kötelezettségének fennállása esetén a kötbérfizetési kötelezettség megállapítását követő havi elszámolások alkalmával jóváírással,

b.) ilyen kötelezettség hiányában, vagy ha az a számlaösszeg miatt nem lehetséges, vagy amennyiben azt az Előfizető kifejezett írásbeli nyilatkozatával kéri, - az Előfizető számlája alapján – a kötbér egy összegben történő megfizetésével.

14. Adatkezelés, adatvédelem, adatszolgáltatás

14.1. Adatvédelem

14.1.1. Adatvédelmi tájékoztató

(1) A Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója az ÁSZF mellékletét képezi, amely magában foglalja az adatkezelés szabályait, a Szolgáltató által kezelt adatok körét, azok felhasználásának és átadásának kereteit. Az Adatvédelmi Tájékoztató a Szolgáltató internetes oldaláról letölthető, illetve megtekinthető az Ügyfélszolgálatokban.

14.1.2. Általános rendelkezések

(1) A Szolgáltató az Előfizetők adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. Az Eht. 129.§. (6) e) pontja alapján az Előfizető az

Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy:

- a.) az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az előfizető adatait milyen módon kezelje a szolgáltató,
- b.) az előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra,
- c.) a hívószám kijelzés és hívásátirányítás esetén a kéri-e a hívószámának megjelenítését.

14.2. Adatvédelem

(1) A Szolgáltató a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. és az Eht. rendelkezéseinek megfelelően, az Adatvédelmi Tájékoztatóban részletezve kezeli az Előfizetők személyes adatait.

14.3. Adatszolgáltatás

(1) A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét és a megőrzésük határidejét Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója tartalmazza.

15. A díjfizetés feltételei, a díjak és kiegyenlítésük; számlázás

15.1. Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:

- a.) egyszeri díjat,
- b.) havi előfizetési díjat,
- c.) időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat, vagy impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
- d.) adatforgalom alapú díjazás esetén adatforgalmi díjat,
- e.) díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- f.) egyéb szolgáltatási díjat (jeltovábbítási díj) kell fizetni.

(2) A részletes díjszabást az ÁSZF 1. számú Melléklete (Díjszabás) tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

15.1.1. Egyszeri díj

(1) Az egyszeri díjat (létesítési díj) az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

15.1.2. Havi előfizetési díj

(1) Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól, a használat módjától független – díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének

lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

(2) Az előfizetési díj tartalmazhatja a díjcsomagban meghatározott kiegészítő szolgáltatások díját és az adatforgalom alapú díjazású szolgáltatások esetén az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott adatmennyiség díját is.

15.1.3. Forgalmi díj

(1) Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján díjat kell fizetni.

(2) A forgalmi díjat (percdíj) a megfelelő percdíj 1 másodpercre jutó összege és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzata adja.

(3) Időmérésen alapuló szolgáltatás díjának számítását a Szolgáltató úgy köteles kialakítani, hogy a díjazás alapját képező másodpercben mért idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét

a.) adathálózati szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál több mint 1 mp-cel, hívott oldali bontásnál több mint 90 mp-cel,

b.) Internet hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató azonosítását végző berendezése alapján mért időt több mint 1 mp-cel.

A fent meghatározott számlázási mód nem korlátozza a Szolgáltatót abban, hogy egyéb (másodpercen kívüli) számlázási egységet alkalmazzon. Az esetleges eltéréseket a szolgáltatás leírása tartalmazza.

(4) A forgalmi díjat a hívott díjzóna és a díjazási időszak által meghatározott percdíj 1 másodpercre jutó összege, és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzat adja.

(5) A Szolgáltató által nyújtott nem zártláncú bérelt vonali szolgáltatás esetében nem alkalmaz forgalmi díjakat.

15.1.4. Adatforgalmi díj

(1) Az adatforgalom alapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges adatforgalom alapján díjat kell fizetni.

(2) Az adatforgalmi díjat az adatmennyiség (kbyte, Mbyte) 1 egységre jutó díjának és a mért adatmennyiség szorzata adja.

(3) Az adatforgalmi díj általában az Előfizető által az előfizetői hozzáférési ponton keresztül ténylegesen letöltött adatmennyiség mérésén alapul, melybe beleszámít az adatforgalmat vezérlő egyéb információk által képviselt adatmennyiség is.

(4) A Szolgáltató az adatforgalom mérésének módját az egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérően is meghatározhatja.

15.1.5. Jeltovábbítási díj

(1) Az előfizetői díj tartalmaz minden olyan díjat, amit az alapszolgáltatás alatt ért a Szolgáltató. Ezért a Szolgáltató külön jeltovábbítási díjat nem számol fel.

(2) Kiegészítő szolgáltatások jeltárolását és/vagy jeltovábbítását a Szolgáltató nem alkalmazza.

15.2. Díjcsomagok

15.2.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó egyes szolgáltatásokat, - így például hang és Internet szolgáltatását - összevontan értékesítse. Ebben az esetben a szolgáltatás díja megegyezik az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak összegével.

(2) A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat is kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt egyes szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével.

(3) A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson.

(4) A Szolgáltató jogosult arra, hogy díjcsomag struktúráját időről időre felülvizsgálja, azaz:

a.) új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, azaz

(i) 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;

(ii) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

(iii) ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

b.) módosítsa,

c.) az értékesítésből kivezesse, majd

d.) megszüntesse.

(5) Több vonal-előfizetéssel rendelkező Előfizető minden vonalára jogosult - akár vonalanként 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 váltás a díjcsomag módosításával történik.

(6) Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni, azt az ÁSZF módosításával teheti, hirdetmény megjelentetése és a hatóság értesítése útján. A Díjszabás elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont díjcsomagok leírását. Amennyiben egy díjcsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF e 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 érvényes díjcsomagba sorolhatja. Miután a díjcsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjszabásából való törléssel megszünteti.

15.2.2. A díjcsomag-váltás feltételei

(1) Mindaddig, amíg a Szolgáltató számára az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díjcsomagot választja, úgy Szolgáltató az alapszolgáltatást tekinti elfogadottnak.

(2) 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 díjcsomag-váltást, a jelen pont rendelkezései szerint.

(3) Díjcsomag módosításkor az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői nem változnak.

(4) A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. A választott díjcsomag szerinti számlázást, ha az igénybejelentés adott hónap 25-ik napjáig megtörtént, Szolgáltató a következő hónap elsejétől 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.

(5) Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtartozás esetén, a díjtartozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg. Ilyen esetben az ügyfél a szolgáltatást csak az egyetemes díjcsomag szerinti feltételekkel veheti igénybe.

(8) A kereskedelmi díjcsomagok Előfizetői (amennyiben és amilyen módon erről a Díjcsomag rendelkezik) a díjcsomagban igénybe vett kedvezmények ellentétéleként kötelezettséget vállalhatnak arra, hogy az előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó jogviszonyukat a díjcsomag szerinti számlázás kezdő hónapjától számított meghatározott ideig fenntartják, és Szolgáltatónak sem szolgáltatnak okot a jogviszony felmondására (hűségnyilatkozat). Amennyiben e kötelezettségnek nem tesznek eleget, kötbérfizetési kötelezettségük áll fenn az ÁSZF erre vonatkozó szabályai szerint.

(9) Kereskedelmi díjcsomagok előfizetői meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjcsomagja szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor (a más díjcsomag választása során tett hűségnyilatkozat hatálya alatt is) áttérhetnek. Amennyiben a választott új díjcsomag is hűségnyilatkozathoz kötött, a váltással a hűségnyilatkozat időtartama újrakezdődik. Erre az Előfizető figyelmét külön, írásban, az egyedi előfizetői szerződésben, annak módosításakor kifejezetten fel kell hívni.

(10) Ha a díjcsomagot igénybevevő előfizető személye átírással irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjcsomag igénybevételeiről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató a szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjcsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

15.2.3. A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei

(1) Hűségnyilatkozatot csak határozatlan idejű Egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető tehet. A hűségnyilatkozat keletkezése, fennállása és megszűnése nem érinti az Előfizető és a Szolgáltató között fennálló határozatlan idejű előfizetői alapjogviszonyt.

(2) Hűségnyilatkozatot egy meghatározott időre tesz az Előfizető, amely kifejezett, erre utaló nyilatkozata hiányában automatikusan nem hosszabbodik meg. A hűségidőszak letelte után, a Szolgáltató és az Előfizető eltérő megállapodása hiányában a Szolgáltató a hűségidőszak során biztosított kedvezményeket tovább nyújtja mindaddig, amíg Előfizető eltérő nyilatkozatot nem tesz, illetve ameddig a díjcsomag meg nem szűnik.

(3) A hűségidőszak hosszát úgy állapítja meg a Szolgáltató, hogy az adott kedvezményre és az előfizetői szerződés egyéb feltételeire tekintettel az Előfizető számára ne jelentsen aránytalan mértékű kötelezettségvállalást.

(4) A napokban megállapított hűségidőszakba a kezdőnap nem számít bele. A hónapokban vagy években megállapított hűségidőszak azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.

(5) Amennyiben Előfizető a hűségnyilatkozat időtartama alatt a szerződést jogosulatlanul megszünteti, úgy a Szolgáltató vele szemben az ÁSZF 10.4. pontjában foglalt szankciókat jogosult alkalmazni.

15.2.4. A számla

15.2.4.1. A számla tartalma

(1) Előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére küldött számlában az előfizető által fizetendő díjakat szolgáltatásonkénti bontásban köteles feltüntetni.

(2) A számlában fel kell tüntetni a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

(3) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegének megállapítása és feltüntetése során, – függetlenül a fizetés módjától – annak matematikai szabályai szerint olyan módon történő kerekítést alkalmazhat, amelyet követően a számlaösszeg, készpénzes fizetést feltételezve a mindenkor forgalomban lévő pénzérme-címletekkel kiegyenlíthető.

15.2.4.2. A számla megküldése

(1) A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart. A tárgyi hónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a tárgyi hónapra eső rész is a következő hónap használatához sorolódik, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.

(2) A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 5-ig számlát küld az Előfizetőnek; a számla összegét az azon feltüntetett határnapig (esedékesség napja) kell befizetni.

(3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjmentes. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

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

15.2.4.3. A számla összegének kiegyenlítése

(1) A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételel történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

(2) Teljesítés napjának banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

(3) Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

(4) Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani. A készpénz-átutalási megbízás díját a Magyar Posta Zrt. mindenkori ÁSZF-ében, illetve díjszabásában rögzíti, amely két díjtétel összegeként egy fix alapdíjelemből, és a készpénz-átutalási megbízással befizetett összeg 3,6 ezreléke + ÁFA díjelemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízás minimális díja 100,- Ft/db+ÁFA.

15.3. Késedelmi kamat

(1) A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

(2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az

Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

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

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

15.4. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

(1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

(2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult az előfizetői hozzáférési pont korlátozására a jelen ÁSZF-ben írottak szerint.

(3) Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy telefonon a 1701-en, a Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A Szolgáltató a 1701-en történt igazolásokat a befizetéstől számított maximum 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.

(4) Ha az Előfizető az automatán valótlán befizetésadatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett befizetéseket figyelembe venni.

(5) 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 díjszabásban közzétett költsége.

15.5. Kedvezményes akcióban történő részvétel általános feltételei

(1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, a belépési díj megfizetésére halasztott fizetést engedélyezni, vagy annak mértékét csökkenteni, illetve egyéb akciót szervezni.

(2) A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az Előfizető részére összességében előnyösen - egyedileg szabályozza. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg.

(3) Az akciós szolgáltatások nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi előfizetői szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció keretében kínált szolgáltatásait és az akciós díjait nem köteles az ÁSZF-be beemelni, a hatóság részére megküldeni (ide nem értve a Szolgáltatóra, mint kötelezett szolgáltatóra vonatkozó egyéb kötelezettségeket) vagy közzétenni.

(4) Akciós kedvezmény lehet:

a.) díjak mértékének csökkentése vagy elengedése,

- b.) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- c.) több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- d.) egyéb kedvezmény,
- e.) hűségjutalom,
- f.) ajándéksorsolás,
- g.) kedvezményes végberendezés biztosítása.

(5) A kedvezményes akció keretében igényelt szolgáltatásokra vonatkozó igénybejelentés és szerződéskötési folyamat eltérhet az általános szerződéskötési feltételektől.

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

- a.) ha az igénylő akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő szolgáltatására vonatkozó előfizetői szerződését felmondja,
- b.) ha az igénylővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díj követelése van.

(7) Akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést, amennyiben ebben megegyeznek a felek, az ÁSZF-nek megfelelően módosítják, ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

16. A felügyeleti szervek és elérhetőségük

(1) A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) gyakorolja, e hatóság szervezetei és elérhetőségük az ÁSZF 4. sz. mellékletben található, honlapjának címe: www.nhh.hu.

(2) A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szerveinek felsorolását és azok elérhetőségét az ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

17. Az ÁSZF közzététele

(1) Az ÁSZF legutóbbi módosításával egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hirdetményi közzététele napjától megtalálható a Szolgáltató honlapján és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása egy naptári évre visszamenőleg.

(2) Az (1) bekezdésben foglaltakon túl Szolgáltató elhelyezi és hozzáférhetővé teszi az ÁSZF nyomtatott formáját is, amelyet évente egyszer, január 31. napján az előző év során tett változásokkal frissít.

1. számú melléklet - Díjszabás

Díjtétel kódja	Szolgáltatás megnevezése	Mértékegység	Nettó ár (Ft/hó)	Áfa	Bruttó ár (Ft/hó)
8.	Internet Szolgáltatás				
8.1	Kapcsolt vonali Internet				
	Felhasználói csomagok				
8.1.1.	Internet "levelező" hozzáférés kapcsolt vonalon /3óra + 1 db e-mail cím/	db	520	130	650
8.1.2.	Óradíj "levelező" Internet csomag esetén 3 óra használat felett	óra	370	93	463
8.1.3.	Internet "hétvégi" hozzáférés kapcsolt vonalon /20 óra +1 e-mail cím/	db	2 080	520	2 600
8.1.4.	Óradíj "hétvégi" Internet csomag esetén 20 óra használat felett.	Óra	210	53	263
8.1.5.	Internet "surf" hozzáférés kapcsolt vonalon /50 óra + 2 db e-mail cím /	db	5 200	1 300	6 500
8.1.6.	Óradíj "surf" Internet csomag esetén 50 óra használat felett	óra	160	40	200
8.1.7.	Internet "1 Ft-os" hozzáférés kapcsolt vonalon	db	2 990	748	3 738
	További szolgáltatások				
8.1.8.	További e-mail cím	db	320	80	400
8.1.9.	E-mail tárfoglalás 1 MB felett /minden megkezdett MB-ra	MB	1 560	390	1 950
8.1.10.	Előfizetői www oldal elhelyezése a Szolgáltató www szerverén /3 MB-ig/	db	4 160	1 040	5 200
8.1.11.	Előfizetői www oldal elhelyezése a Szolgáltató www szerverén /3 MB felett/	MB	1 040	260	1 300
8.1.12.	Önálló www szerver üzemeltetése Szolgáltató telephelyén	db	15 600	3 900	19 500
8.1.13.	Internet kapcsolódáshoz helyszíni PC + modem konfigurálása	alkalom	3 120	780	3 900
8.1.14.	Internet használat részletezése	db	1 040	260	1 300
8.2.	Bérelt vonali Internet				
8.2.1.	Átlagos sávszélesség				
8.2.1.1.	64 kbit/s átlagos sávszélességű Internet hozzáférés	db	74 900	18 725	93 625
8.2.1.2.	128 kbit/s átlagos sávszélességű Internet hozzáférés	db	114 900	28 725	143 625
8.2.1.3.	192 kbit/s átlagos sávszélességű Internet hozzáférés	db	148 900	37 225	186 125
8.2.1.4.	256 kbit/s átlagos sávszélességű Internet hozzáférés	db	198 900	49 725	248 625
8.2.1.5.	512 kbit/s átlagos sávszélességű Internet hozzáférés	db	299 900	74 975	374 875
8.2.1.6.	2 Mbit/s átlagos sávszélességű Internet hozzáférés	db	799 900	199 975	999 875

8.2.2.	Garantált sávszélesség				
8.2.2.1.	64 kbit/s garantált sávszélességű Internet hozzáférés	db	133 900	33 475	167 375
8.2.2.2.	128 kbit/s garantált sávszélességű Internet hozzáférés	db	206 900	51 725	258 625
8.2.2.3.	192 kbit/s garantált sávszélességű Internet hozzáférés	db	266 900	66 725	333 625
8.2.2.4.	256 kbit/s garantált sávszélességű Internet hozzáférés	db	354 900	88 725	443 625
8.2.2.5.	512 kbit/s garantált sávszélességű Internet hozzáférés	db	534 900	133 725	668 625
8.2.2.6.	2 Mbit/s garantált sávszélességű Internet hozzáférés	db	1 436 900	359 225	1 796 125

A bérelt vonali szolgáltatások árai a korlátlan Internet hozzáférés költségét foglalják magukban, a helyi bérelt vonal díját és az előfizetői végberendezés(ek) árát nem tartalmazzák.

“PTC ADSL” és „PTC vezeték nélküli Internet” szolgáltatások

Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont

Az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont az a csatlakozási pont vagy végpont, amelyen az Előfizetői végberendezés fizikai és logikai szempontból csatlakozik a Szolgáltató távközlő hálózathoz vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott szolgáltatások igénybe vehetővé váljanak az Előfizető számára.

Névleges adatátviteli sebesség

Az előfizető által választott díjcsomagnak megfelelő, a hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon elérhető maximális vonali le- és feltöltési sebesség [kbit/s].

Az előfizető által ténylegesen igénybe vehető hasznos sávszélesség értéke a vonali sebesség alatt marad az ADSL és az internet technológiákból eredő ún. „csomagolás” miatt, amely elérheti a vonali sebesség 15-20%-át is.

A használat során érzékelhető letöltési sebesség a maximális vonali sebességtől technológiai okokból elmaradhat, a szolgáltatótól való távolság illetve a tartalomszolgáltató vagy az előfizető által alkalmazott műszaki megoldás miatt.

Garantált adatátviteli sebesség (A Szolgáltató saját hálózatában)

A 229/2008. Korm. rendelet 1. mell. 4a), 4b) pontja szerint: Az előfizető által választott díjcsomagnak megfelelő, a hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált vonali le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál.

Mérési eljárás: Szolgáltató méri az aktív előfizetői végpontok maximális vonali sávszélességét, és a mért előfizetői végpontokra beállított előfizetői profilok alapján meghatározza az előfizetők 80 %-ánál teljesített garantált le- és feltöltési értékeket. A szolgáltatásminőségi paraméter meghatározása az ÁSZF 3. sz. mellékletében található.

Garantált adatátviteli sebesség (Társszolgáltató hálózatában)

A Társszolgáltató tájékoztatása alapján, a 229/2008. Korm. rendelet 1. mell. 4a), 4b) pontja szerint: Az előfizető által választott díjcsomagnak megfelelő, a hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált vonali le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál.

A Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területén kívül eső, nem saját kiépítésű hálózatában Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontokon igénybe vett Szolgáltatás esetében a garantált le –

és feltöltési sebesség értékeket a Társszolgáltató nagykereskedelmi hálózat-hozzáférési, ill. a kiskereskedelmi Internet szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-ei tartalmazzák. A Szolgáltató a saját kiskereskedelmi szolgáltatásait a Társszolgáltató által nyújtott hozzáférés szolgáltatással azonos minőségi paraméterekkel biztosítja. A szolgáltatásminőségi paraméter meghatározása az ÁSZF 3. sz. mellékletében található.

Le- és feltöltés

Feltöltés: az Előfizetőtől a Szolgáltató felé irányuló adatátvitel.

Letöltés: a Szolgáltatótól az Előfizető felé irányuló adatátvitel.

A "PTC ADSL" és „PTC vezeték nélküli Internet” szolgáltatások díja két részből, egyszeri belépési és havi előfizetői díjból áll. A szolgáltatások díjazásáról az alábbi összefoglaló táblázat ad részletes tájékoztatást:

PTC ADSL		384 otthoni			384 üzleti			768 otthoni			768 üzleti			1 500 üzleti					
Előfizetői végberendezés típusa		Prestige 630R ADSL bridge/modem			Prestige 645R (Annex A) ADSL router			Prestige 630R ADSL bridge/modem			Prestige 645R (Annex A) ADSL router			Prestige 645R (Annex A) ADSL router					
Hozzáférés a havidíjban		korlátlan			korlátlan			korlátlan			korlátlan			korlátlan					
Darab	Fix IP cím	Nincs			1 db			1 db			1 db			1 db					
	E-mail cím	3 db			10 db			5 db			15 db			20 db					
Tárterület* (MB)	E-mail (összesen)	15 MB			70 MB			25 MB			150 MB			200 MB					
	1 db E-mail	(5 MB)			(7 MB)			(5 MB)			(10 MB)			(10 MB)					
	WWW	5 MB			15 MB			10 MB			20 MB			30 MB					
Névleges sebesség* (le- /feltöltés) kbit/s		384/64						768/128						1500/384					
Garantált sebesség (le- /feltöltés) kbit/s		128/56						364/64						512/96					
Egyszeri belépési díj		Nettó ár Ft/hó	Áfa		Bruttó ár Ft/hó	Nettó ár Ft/hó	Áfa		Bruttó ár Ft/hó	Nettó ár Ft/hó	Áfa		Bruttó ár Ft/hó	Nettó ár Ft/hó	Áfa		Bruttó ár Ft/hó		
1 év		20000	5000		25000	40000	10000		50000	20000	5000		25000	40000	10000		50000		
2 év		20000	5000		25000	40000	10000		50000	20000	5000		25000	40000	10000		50000		

3 év	0 Ft			0 Ft			0 Ft			0 Ft			0 Ft		
Havi díj	Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó	Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó	Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó	Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó	Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó
1 év	15900	3975	19875	29900	7475	37375	34900	8725	43625	51900	12975	64875	99900	24975	124875
2 év	13900	3475	17375	24900	6225	31125	30900	7725	38625	45900	11475	57375	89900	22475	112375
3 év	13500	3375	16875	21900	5475	27375	28900	7225	36125	41900	10475	52375	85900	21475	107375

PTC vezeték nélküli Internet* - Ethernet felület		otthoni			Üzleti		
Előfizetői végberendezés típusa		WLAN Ethernet CPE + UNI 8 dBi antenna			WLAN Ethernet CPE + UNI 8 dBi antenna		
Hozzáférés a havidíjban		korlátlan			Korlátlan		
Darab	Fix IP cím	Nincs			Nincs		
	E-mail cím	3 db			10 db		
Tárterület* (MB)	E-mail (összesen)	15 MB			70 MB		
	1 db E-mail	(5 MB)			(7 MB)		
	WWW	5 MB			15 MB		
Névleges sebesség (le- /feltöltés) kbit/s		128/64					
Garantált sebesség (le- /feltöltés) kbit/s		64/32					
Egyszeri belépési díj		Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó	Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó
1 év		20 000	5 000	25 000	40 000	10 000	50 000
2 év		20 000	5 000	25 000	40 000	10 000	50 000
3 év		0 Ft			0 Ft		
Havi díj		Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó	Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó
1 év		21 900	5 475	27 375	33 900	8 475	42 375
2 év		18 900	4 725	23 625	28 900	7 225	36 125
3 év		17 900	4 475	22 375	25 900	6 475	32 375

PTC vezeték nélküli Internet* - USB felület		otthoni			Üzleti		
Előfizetői végberendezés típusa		USB-DS.11b WLAN USB CPE			USB-DS.11b WLAN USB CPE		
Hozzáférés a havidíjban		korlátlan			Korlátlan		
Darab	Fix IP cím	Nincs			Nincs		
	E-mail cím	3 db			10 db		
Tárterület* (MB)	E-mail (összesen)	15 MB			70 MB		
	1 db E-mail	(5 MB)			(7 MB)		
	WWW	5 MB			15 MB		
Névleges sebesség (le- /feltöltés) kbit/s		128/64					
Garantált sebesség (le- /feltöltés) kbit/s		64/32					
Egyszeri belépési díj		Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó	Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó
1 év		20 000	5 000	25 000	40 000	10 000	50 000
2 év		20 000	5 000	25 000	40 000	10 000	50 000
3 év		0 Ft			0 Ft		
Havi díj		Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó	Nettó ár Ft/hó	Áfa	Bruttó ár Ft/hó
1 év		19 900	4 975	24 875	29 900	7 475	37 375
2 év		16 900	4 225	21 125	25 900	6 475	32 375
3 év		15 900	3 975	19 875	23 900	5 975	29 875

*mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonalai elérés

A csomagok tartalma:

A meghatározott szolgáltatáscsomag előfizetésekor Előfizető Internet hozzáférést vásárol. A szolgáltatás korlátlan hozzáférést tartalmaz, a le- és feltöltött adatmennyiség után forgalmi díjat nem kell fizetni. A csatlakozási felület az Előfizető telephelyén lévő, Szolgáltató által biztosított ETH vagy USB interfész. Szolgáltató fenntartja a jogot - változatlan szolgáltatási feltételek mellett - a berendezések típusainak előzetes bejelentés nélküli módosítására.

Készpénz-átutalási megbízás díja

Készpénz –átutalási megbízással befizetett összeg	Fizetendő díj
11 111,- forint vagy ennél kevesebb	110,- forint + ÁFA
11 112,- forinttól	70,- forint/db plusz a befizetett összeg 3,6 ezreléke + ÁFA

2. számú melléklet – Szolgáltatás területi kiterjedése**Kapcsolt vonali, és ADSL Internet szolgáltatási végpontok:**

1.	Algyő
2.	Almásfüzitő
3.	Babócsa
4.	Battonya
5.	Bázakerettye
6.	Beregdaróc
7.	Budafok
8.	Budapest Békásmegyer
9.	Budapest Csepel
10.	Budapest Gellért tér
11.	Budapest Közraktár u.
12.	Budapest MOL Székház
13.	Budapest MOLCHEM
14.	Budapest Sopron u.
15.	Csurgó
16.	Dombóvár
17.	Ebes
18.	Eger
19.	Endrőd
20.	Fényeslitke
21.	Füzesabony
22.	Füzesgyarmat
23.	Gellénháza
24.	Hajdúszoboszló BÜ
25.	Hajdúszoboszló KFÜ
26.	Kápolnásnyék
27.	Kardoskút
28.	Kecskemét

29.	Kenderes
30.	Kiskunhalas
31.	Kiskunmajsa
32.	Komárom
33.	Lenti
34.	Lovászi
35.	Miskolc KFÜ
36.	Miskolc TIGÁZ
37.	Mosonmagyaróvár
38.	Nagykanizsa
39.	Nyírbogdány
40.	Pécs
41.	Siófok Ipartelep
42.	Siófok Tanácsház u
43.	Szajol
44.	Szank
45.	Százhalombatta
46.	Székesfehérvár
47.	Szolnok Ady E. u.
48.	Szolnok Körösi u.
49.	Tiszaújváros
50.	Városföld
51.	Vecsés
52.	Vép
53.	Zalaegerszeg
54.	Zsana

Bérelt vonali Internet szolgáltatási végpontok n*64k sebességgel:

1.	Algyő
2.	Budapest
3.	Debrecen
4.	Ebes BT
5.	Füzesabony BT
6.	Füzesabony szakaszoló
7.	Füzesgyarmat
8.	Gellénháza
9.	Győr
10.	Hajdúszoboszló
11.	Hevesvezekény szakaszoló
12.	Kápolnásnyék
13.	Kaposvár
14.	Kapuvár gá.

15.	Kardoskút
16.	Kecskemét
17.	Komárom
18.	Mezőcsát szakaszoló
19.	Mezőkövesd szakaszoló
20.	Miskolc
21.	Nagykanizsa
22.	Nyírbogdány
23.	Pécs
24.	Répcelak gá.
25.	Siófok
26.	Szajol BT
27.	Szank
28.	Székesfehérvár

29.	Szolnok
30.	Szombathely
31.	Tiszasüly szakaszoló

32.	Tiszaújváros TIFO
33.	Vép
34.	Zalaegerszeg

A „PTC vezeték nélküli Internet”¹ szolgáltatás: országos

¹ mikrohullámú kiterjesztett spektrumú rádióvonalai elérés

3. számú melléklet – Szolgáltatásminőségi mutatók

I. táblázat

Szolgáltatásminőségi mutatók nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi telefonszolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít a mérés szempontjából.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> visszavont megrendelések, azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ, számhordozás esete, az új előfizetői hozzáférési (fizikai) 	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni.</p> <p>Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik.</p> <p>A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított ideje, az esetek 80%-ában [nap, ill. óra]</p>

			<p>pont létesítése nélküli bekapcsolás,</p> <ul style="list-style-type: none"> • azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás), • ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, • ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. 	
2.	A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	Lásd 2/A táblázat	<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.</p> <p>A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • előfizetői tulajdonú/üzemeltet 	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor</p>

			<p>ésú végberendezés hibája,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben, • ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását. 	<p>jelentették be a hibát.</p> <p>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]</p>
3.	<p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje</p>	45 nap	<p>Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés) • a számla kiállításával, • a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz. <p>A mért jellemzők: A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje (SZKI): Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,</p> <ul style="list-style-type: none"> • a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél 	<p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Iktató nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>Az iktató rendszerből az adott időszakra (hónap) lezárt tételeket kell legyűjteni, szolgáltatásra megbontva.</p> <p>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]</p>

			<p>elküldéséig,</p> <ul style="list-style-type: none"> a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig <p>eltelt, megkezdett napok száma.</p>	
4.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Lásd 3/A táblázatban	<p>Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.</p> <p>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése. <p>A mért jellemzők:</p> <ul style="list-style-type: none"> Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés 	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait valamint a vonalszámi adatokat havi rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.</p>

			<p>regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.</p> <p>Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.</p>	
5.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%	<p>a) A maximális válaszidő az ideirányuló vizsgálóhívások esetében az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>A kezelői és hibafelvevői válaszidő minőségi mutató meghatározása az alábbi ügyfélszolgálati területekre értelmezendő:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1443, Lakossági ügyfélszolgálat, • 1444, Üzleti ügyfélszolgálat, 	<p>A mérésekre vonatkozó alapadatok forrását a Call Center hívássoroló, adatgyűjtő és feldolgozó rendszere jelenti.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, • az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget. <p>A mérést a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Igazgatóságának híváskoordinátor munkatársai végzik. Az alapadatok időszakának meghatározása a Vizsgálati tervben kerül definiálásra.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • 198, Tudakozó. 	
6.	Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség	A garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/s-ban) nem értelmezhető egyik szolgáltatás esetében sem.	<p>Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80%-ában garantál.</p> <p>Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szerveken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb) pontos lemásolása.</p> <p>Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sáv szélességet mérni.</p>	<p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel végezzük.</p> <p>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>

2/A táblázat:

A minőségi panasz hibaelhárítási ideje az előfizető által szerződött hibakategória alapján határozható meg:

Szolgáltatás típus	Célérték
1. kategória	18 óra
2. kategória	108 óra
3. kategória	144 óra
4. kategória	216 óra

3/A táblázat:

Szolgáltatás típus	Célérték
Adatátviteli szolgáltatás	
ATM szolgáltatás	98,00 %
IP-VPN szolgáltatás	97,00 %
Bérelt vonali szolgáltatás	
Analóg bérelt vonali szolgáltatás	96,00 %

Kiterjesztett használat	96,00 %
Analóg adatátviteli szolgáltatás	96,00 %
Digitális adatátviteli áramkör	98,00 %

4. számú melléklet – A média, hírközlési és fogyasztóvédelmi hatóság szervei és elérhetőségük

I.

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (MNHH) szervei és azok elérhetőségei

Honlap: www.nmhh.hu

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Telefon: 1-457-7100
Telefax: 1-356-5520
E-mail cím: info@nhh.hu

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjének Hivatala

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.
Telefon: 1-457-7141
Telefax: 1-457-7105
E-mail cím: hjkh@nhh.hu

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és nyitvatartása:	
Cím:	1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Telefon:	(06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)
Cím:	4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon:	(06 52) 522 122
Cím:	3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon:	(06 46) 555 500
Cím:	7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon:	(06 72) 508 800
Cím:	9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon:	(06 99) 518 500
Cím:	6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon:	(06 62) 568 300
Ügyfélfogadási idő:	
Hétfő:	8.00 - 12.00
Szerda:	13.00 - 16.00
Péntek:	8.00 - 12.00
Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:	
Hétfő - Csütörtök:	8.00 - 16.30
Péntek	8.00 - 14.00

II.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei és azok elérhetőségeiHonlap: www.nfh.hu**NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége**

1052 Budapest, Városház u. 7.
 1364 Budapest, Pf. 270.
 Telefonszám: +36 1 318 2681
 Telefax: +36 1 318 1639
 E-mail: fogyasztovedelem@pest.b-m.hu

NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége

4024 Debrecen, Vármegyeháza u. 1/a.
 4002 Debrecen, Pf. 83.
 Telefonszám: +36 52 507 596
 Telefax: +36 52 507 598
 E-mail: fogyved.hajdu@hbmo.hu

Szolnoki Kirendeltség

5000 Szolnok, Kossuth L. út 2.
 5001 Szolnok, Pf. 218.
 Telefonszám: +36 56 505 267, +36 56 505 200
 Telefax: +36 56 376 012
 E-mail: kozigazgatasi.hivatal@jasz.b-m.hu

Nyíregyházi Kirendeltség

4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.
 Telefonszám: +36 42 414 351
 Telefax: +36 42 594 224, +36 42 504 842
 E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.b-m.hu

NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége

6741 Szeged, Rákóczi tér 1/a
 6741 Szeged, Rákóczi tér 1/a
 Telefonszám: +36 62 562 603

Telefax: +36 62 562 602
E-mail: fogyved@csmkozig.hu

Kecskeméti Kirendeltség

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3.
6001 Kecskemét, Pf. 452.
Telefonszám: +36 76 513 765
Titkárság: +36 76 513 709
Telefax: +36 76 513 710
E-mail: bacsfogy@axelero.hu

Békéscsabai Kirendeltség

5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.
5601 Békéscsaba, Pf. 284.
Telefonszám: +36 66 441 352
E-mail: fvfbekes@mail.globonet.hu

NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége

3300 Eger, Kossuth L. u. 9.
3301 Eger, Pf. 216.
Telefonszám: +36 36 517 138
Telefax: +36 36 517 206
E-mail: fogyved@heves.b-m.hu

Miskolci Kirendeltség

3525 Miskolc, Városház tér 1.
3541 Miskolc, Pf. 184.
Telefonszám: +36 46 500 380
Telefax: +36 46 500 381
E-mail: fogyasztovedelem@borsod.b-m.hu

Salgótarjáni Kirendeltség

3100 Salgótarján, Rákóczi út 36.
3101 Salgótarján, Pf. 95.
Telefonszám: +36 32 520 489
Központi szám: +36 32 520 474
Telefax: +36 32 520 490
E-mail: fogyasztovedelem@nograd.hu

NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége

7400 Kaposvár, Fő u. 57.
7401 Kaposvár, Pf. 281.
Telefonszám: +36 82 410 026
Telefax: +36 82 424 151
E-mail: fogyisom@axelero.hu

Pécsi Kirendeltség

7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky út 14-16.
7602 Pécs, Pf. 900.
Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494
Telefonfax: +36 72 510 791
E-mail: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu

Szekszárdi Kirendeltség

7100 Szekszárd, Szent I. tér 11-13.
7101 Szekszárd, Pf. 136.
Telefonszám: +36 74 411 983, +36 74 501 260
Telefax: +36 74 411 749
E-mail: tolnafogyved@tolna.b-m.hu

NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.
8002 Székesfehérvár, Pf.: 242
Telefonszám: +36 22 514 791
Telefax: +36 22 311 577
E-mail: fogyved@felugyeloseg.alba.hu

Tatabányai Kirendeltség

2800 Tatabánya, Fő tér 4.
2801 Tatabánya, Pf. 173.
Telefonszám: +36 34 517 134
Telefax: +36 34 511 217
E-mail: fogyved@komarom.b-m.hu

Veszprémi Kirendeltség

8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
8201 Veszprém, Pf. 184.
Telefonszám: +36 88 579 337
Telefax: +36 88 579 337
E-mail: veszpremfoogyved@invitel.hu

NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége

9022 Győr, Árpád út 32.
9002 Győr, Pf. 510.
Telefonszám: +36 96 514 484, +36 96 514 485
Telefax: +36 96 514 488
E-mail: fogyved@gyor.b-m.hu

Szombathelyi Kirendeltség

9701 Szombathely, Berzsenyi D. tér 1.
9701 Szombathely, Pf. 208.
Telefonszám: +36 94 506 510
Telefax: +36 94 312 177
E-mail: vasfogyved@vas.b-m.hu

Zalaegerszegi Kirendeltség

8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10.
8901 Zalaegerszeg, Pf. 222.
Telefonszám: +36 92 597 205
Telefax: +36 92 597 279
E-mail: fogyvzal@axelero.hu

5. számú melléklet - Adatvédelmi tájékoztató**1.1 Adatkezelés****1.1.1. Általános rendelkezések**

A Szolgáltató az előfizetők adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. A 2003. évi C. tv. (Eht.) 129.§. (6) e) pontja alapján az előfizető a szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy: - az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az előfizető adatait milyen módon kezelje a szolgáltató, az előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, - a hívószám kijelzés és hívásátírányítás esetén a kéri-e a hívószámának megjelenítését.

1.1.2. A Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok

(1) A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az itt meghatározott célból és ideig, kivéve, ha más jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

Adat megnevezése	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
1. Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye	az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele, díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§.(2) a) pont,	a szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig
2. Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	az igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	ÖNKÉNTES 2003. évi C.tv. 157.§.(2) a) pont,	a szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig

* Az adatkezelés minden esetben az előfizető, mint érintett hozzájárulása alapján, az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. „KÖTELEZŐ” alatt olyan adatokat értünk, melyek kezelése elengedhetetlen a szolgáltatás nyújtása érdekében, amennyiben ezek kezeléséhez nem járul hozzá az előfizető, úgy az előfizetői szerződés nem köthető meg.

Adat megnevezése	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
3. Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő neve, címe (lakóhelye, tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje;	az igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 129.§.(7)	a szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig
4. Nem természetes előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama	az igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§.(2) a) pont,	a szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig
5. Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől);	az igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§.(2) h)	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.
6. A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 129.§. (6) h) pont	A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig

Adat megnevezése	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
7. Előfizető személyi igazolvány száma	Távollevők között létrejött szerződésnél (ha az előfizető postán küldi), szerződéskötési feltétel. Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
8. Előfizető e-mail címe a) mint kapcsolattartási lehetőség	a) az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés	a) távbeszélő szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	a) a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
b) mint az előfizetői állomás azonosítója	b) az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése, figyelemmel kísérése, a szolgáltatás megfelelő minőségben nyújtása	b) Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) bek. b)	b) az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht.143.§. (2) bek.szerinti elévüléséig

Adat megnevezése	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
9. Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, (leánykori név) lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése, a szolgáltatás megfelelő minőségben nyújtása	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
10. Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítése, hibaelhárítás, karbantartás, szolgáltatás megfelelő minőségben nyújtása	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) b) pont,	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.
11. Az előfizető címe (felszerelési hely) és az állomás típusa	az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) c) pont, és 129.§. (6) n) pont	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.
12. Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) d) pont,	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.
13. Hívó és hívott előfizetői számok	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) e) pont,	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.

Adat megnevezése	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
14. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama illetőleg a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) f) pont,	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévülését követő egy évig.
15. Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) g) pont,	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.
16. Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) h) pont,	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.
17. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) i) pont,	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.

Adat megnevezése	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
18. Távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, így különösen annak számlázására vonatkozó adatok	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C.tv. 157.§. (2) j) pont,	az előfizetői szerződésből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévüléséig.
19. Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direkt marketing tevékenység	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	a szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

(2) Az (1) bekezdés szerinti táblázat 10-18. pontjában foglalt adatok kezelésére csak a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig jogosította fel a szolgáltatót a hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény 59.§. (3) bekezdése, amely 2004. január 1. napjáig volt hatályban. Ennek megfelelően -a teljesített számlák esetén- a szolgáltató csak 2004. július 1. napjától tudja érvényesíteni az Eht. 157.§. (3) bekezdésében előírt 1 éves elévülési időtartamnak megfelelő adatkezelési határidőt.

1.1.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak

(1) A Szolgáltató az előfizető adatait a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyv, előfizetői lista, címtár vagy tudakozó adatállományában az előfizető által visszajuttatott előfizetői szerződés és annak mellékletét képező Adatkezelési nyilatkozatban feltüntetett adatkezelési mód szerint veszi fel. Választható adatkezelési módok:

- a.) nyílt adatkezelés: az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson
- b.) részleges címet tartalmazó adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy címe csak részben (házzám nélkül) szerepeljen a névjegyzékben,
- c.) rejtett adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai a telefonkönyvben ne jelenjenek meg,
- d.) titkos adatkezelés: az előfizető adatait sem a névjegyzékben (nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvben), sem a tudakozóban nem közli a szolgáltató.

(2) Amennyiben az előfizető nem küldi vissza az Adatbejelentő nyomtatványt, vagy nem választ az adatkezelési módok közül, a Szolgáltató az előfizető távbeszélő állomását nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon (titkos állomásként) kezeli.

(3) Az előfizető az adatokra vonatkozó korábbi nyilatkozatát bármikor módosíthatja. A Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői adatokat nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezelendő adattá minősíti át. Amennyiben az előfizető ezt nem számcserével kéri, a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a korábbi nyilvános számot – az átminősítés időpontja után - a tudakozóban nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezeli és a megjelenő telefonkönyvben nem jelenti meg. Az átminősítést a Szolgáltatótól írásban kell kérni.

- (4) Titkos állomás nem titkossá az előfizető írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.
- (5) Nem minősül titkos állomásnak, ha az előfizető úgy rendelkezik, hogy távbeszélő állomásának adatait a Szolgáltató a telefonkönyvben nem teheti közzé, azonban a tudakozó szolgálat adatairól tájékoztatást adhat.
- (6) Az előfizetői névjegyzék adattartalmát képezik az előfizető azonosításához feltétlenül szükséges adatok, továbbá az előfizető hozzájárulása alapján megjeleníthető alábbi adatok:
- a.) azonosításhoz szükséges adatok: az előfizető neve, az előfizető hozzáférési pont (felszerelési hely) címe és az előfizető kapcsolási száma
- b.) előfizető hozzájárulása esetén az alábbi adatokat tartalmazhatja:
előfizető lakcíme, székhely (ha az a felszerelési helytől eltér)
az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módja (telefon/fax)
egyéni előfizető díjmentesen kérheti a neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképzettsége feltüntetését, legfeljebb 24 karakterig
egyéni előfizető díjmentesen kérheti az általa megadott egy mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószám feltüntetését,
előfizető e-mail címe, WEB címe feltüntetését kérheti,
az előfizető által megjelölt más használó adatainak felvételét nem tagadhatja meg, ha az adatkezeléshez a használó is hozzájárulását adta.
- (7) A névsorba az előfizető kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.
- (8) Bármely adatkezelési mód választása díjtalan, annak módosítása esetén a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetni.

1.1.4. Adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával kezelheti az előfizetőnek az Eht. 157.§. (2) bekezdésében meghatározott adatait. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek módosításáról tájékoztatja az előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.
- (2) A szolgáltató az előfizető adatait harmadik személynek csak az előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés(direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.
- (3) Az előfizető az Adatkezelési nyilatkozaton kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.
- (4) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.
- (5) Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni.
- Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. rendelkezései szerint jár el.

1.1.5. Előfizetői hívásadatok

(1) Az előfizető kérésére a szolgáltatónak -az adatkezelési szabályok figyelembe vételével- biztosítania kell, hogy az előfizető megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a számlára vonatkozó elévülési időt követő 1 évig. Ennek biztosítása az 1.3.1. pont (2) bekezdésében meghatározottak figyelembe vételével történik.

(2) A kimutatást (hívásrészletezőt) az előfizető igényelheti előre a számla mellékleteként, vagy utólag, az (1) bekezdésben meghatározott időn belül.

(3) A Szolgáltató a kimutatást csak az előfizető vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig az előfizető írásbeli hozzájárulásával adhatja ki.

(4) A kimutatás a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben tartalmazza azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét. A kimutatás nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot (így különösen nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét).

(5) A Szolgáltató ezúton felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

(6) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, azért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Az előfizető a hozzájárulás meglétéről köteles nyilatkozni annak érdekében, hogy a Szolgáltató részére a kimutatást biztosítsa.

(7) A Szolgáltató az előfizető kérésére sem adhatja meg a Nemzeti Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett, a 226/2003. (XII.13.) Korm. rend. 5. §-ában meghatározott hívószámokat.

1.2. Adatvédelem

1.2.1. Rosszakarató vagy zaklató jellegű hívások azonosítás

(1) Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozhatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását a hatóságokkal való együttműködés keretében. A hívó előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak (Eht. 157.§. (5) bekezdés c) pont) részére hozzáférhetővé teszi.

1.3. Adatszolgáltatás

1.3.1. A Szolgáltató által kezelt adatok átadásának szabályai

(1) A Szolgáltató által kezelt adatok az előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- a.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél tájékoztatását végzik,
- b.) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

- c.) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, köztudás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak,
- d.) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak, azoknak a szerveknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.
- (2) A Szolgáltató adatszolgáltatás céljából az Eht. 157.§. (2) bekezdés a) pontjában foglalt adatokat a szerződés megszűnéséig, a b)-j) pontokban foglalt adatokat három évig köteles megőrizni.
- (3) A Szolgáltató az (1) bek. c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig- kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott –így különösen a tulajdonosa által letiltott- előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

1.3.2. Elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti adatszolgáltatás szabályai

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizető adatokat egymásnak átadhatják:
- a.) az Eht. 158.§. alapján, a díjfizetési és egyéb szerződésből eredő kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
 - b.) az Eht. 162.§. (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel,
 - c.) az Eht. 150. §. alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,
 - d.) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítéválasztás teljesítése céljából.
- (2) A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. §. (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 129.§. (6) bekezdés b)-f) pontjában foglalt adatokat, valamint az adatátadásnak a (2) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.
- (3) Az előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118.(4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:
- a.) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
 - b.) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel, illetőleg amennyiben
 - a.) számlatartozás miatt a szolgáltató a 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, illetőleg 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).
- (4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
- (5) A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében az 1.3.1. pont (2) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
- (6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és

értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

(7) Az adatállományból adatot igényelhet

- a.) a távközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
- b.) a 1.3.1. pont (1) bekezdésében írott szerv, illetve hatóság,
- c.) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz

1.3.3. Adatszolgáltatás az előfizető részére

(1) A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:

- a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,
- b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,
- c.) a távbeszélő forgalom után kiállított meghatározott időszakra vonatkozó számla be- illetve be nem fizetéséről.

(2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

(3) A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az előfizetőnek. A szolgáltató az előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.

(4) Az adatvédelemről szóló 1992. évi LXIII.tv. 11-16.§. értelmében az előfizető

- a.) tájékoztatást kérhet adatai kezeléséről
- b.) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve –a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével- törlését.

(5) A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében a előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában –személyazonosságának igazolása mellett-, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az előfizető által megadott címre.

(6) Az előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az előfizetőt terheli minden felelősség.