

**A COLONIAL COMPUTER
SZÁMÍTÁSTECHNIKAI BT.**

INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

(INTERNET ÁSZF)

Hatálya: 2014. július 1.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség	5
1.1. A Szolgáltató neve és címe	5
1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége	5
1.3. A hibabejelentő elérhetősége	5
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe	5
1.5. Felügyeleti szervek elérhetősége	5
1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	6
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	6
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	6
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	12
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy a hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	13
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	13
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	14
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	14
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	15
3.3. A szolgáltatás felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	15
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	15
4.1. A Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere	15
4.2. Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	17
4.3. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakozásának feltételei	17
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	18
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke	18
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	19
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	22
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás	22
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	24
6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	25
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	27
6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	27

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	28
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása	28
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	29
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége	30
7.4. A kártérítési eljárás szabályai	30
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	31
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	32
9. A szerződés időtartama	32
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	32
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	33
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	36
10. Adatkezelés, adatbiztonság	39
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	39
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	45
10.3. Közös adatállomány	51
10.4. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra	51
10.5. Jogorvoslat	52
10.6. Tiltakozás személyes adat kezelése ellen	53
10.7. Bírósági jogérvényesítés	54
10.8. Az érintett előzetes tájékoztatásának követelményei	54
10.9. Kártérítés	54
10.10. Az előfizető által jelen általános szerződési feltételek hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok	55
10.11. A szolgáltató adatvédelmi felelőse	55
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje	55
11.1. Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	55
11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat	56
11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat	56
11.4. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásról	56
11.5. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra	56

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	57
12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése	57
12.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén	63
13. A közvetítéválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítéválasztást biztosító összekapcsolási szerződésben foglaltakkal összhangban	64
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	64
14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	64
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	64
14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	64
14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	65
14.5. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltételei	65
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása	65
16. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	65
1. sz. melléklet- Díjtáblázat	66

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A Szolgáltató neve és címe

Név: Colonial Computer Számítástechnikai Betéti Társaság
Cégjegyzékszám: 03-06-106547
Székhely: 6120 Kiskunmajsa, Fő u. 37.

A továbbiakban: Szolgáltató

1.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Telefonszám: +3677483660
+3640200881

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége:

Címe: 6120 Kiskunmajsa, Fő u. 37.
Nyitvatartási ideje:
hétfő: 14 h - 18 h
kedd: 14 h - 18 h
szerda: 14 h - 18 h
csütörtök: 14 h - 18 h
péntek: 14 h - 18 h

Internet honlap: www.majsanet.hu
E-mail cím: info@colonial.hu

1.3. A hibabejelentő elérhetősége

Az előfizető az észlelt meghibásodást a Szolgáltató által működtetett, a 1.2. pontban felsorolt címen, telefonszámokon és e-mail címen jelezheti be.

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

Internetes honlap címe: www.majsanet.hu

1.5 Felügyeleti szervek elérhetősége

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását (panasz). Az Előfizető vagy a Szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a Szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó,

kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az Előfizető jogosult panaszával a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak.

Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/A és 17/C §-ában foglaltak tartalmazzák.

Az Előfizető követelését – az előzőektől függetlenül – bíróság előtt is érvényesítheti.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
1113 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: +3614680673

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda
1113 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: +3614680500

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: +3662568300

Média és Hírközlési Biztos
1525 Budapest, Pf.: 75. Tel.: +3614577141

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
1088 Budapest, József krt. 6. +3614594800, +3680201205

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
6000 Kecskemét, Klapka u. 34. +3676481405

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. +3676501525, +3676501500

1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek megtalálhatók Szolgáltató honlapján (www.majsanet.hu), valamint Ügyfélszolgálatán.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.1. Fogalmak

Előfizetői szerződés: Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag

előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

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

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

Üzleti előfizető: az a vállalkozás, szervezet, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

2.1.2. Igénybejelentés, szerződéses ajánlat

A szerződés megkötésére irányuló igényt írásban, telefonon vagy az ügyfélszolgálaton személyesen lehet megtenni.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezése.

2.1.2.1. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

Személyes adatok

- a) Igénylő neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye
- b) Egyéni előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje
- c) Nem egyéni előfizető esetén: az előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma(adószáma), valamint szükség esetén pénzforgalmi számlaszám
- d) Az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozat
- e) Kapcsolattartásra alkalmas olyan elérhetőség, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál.

Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok

- f) Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok
- g) az igényelt előfizetői hozzáférési pontnak a létesítéshez szükséges pontos, teljes címe;
- h) az igénylő arra vonatkozó nyilatkozata, hogy az ingatlan – ahová a hozzáférés létesítését kéri – milyen törvényes jogcím alapján használja, s ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi felhatalmazással, hozzájárulással rendelkezik;
- i) nyilatkozat arról, hogy az igényben hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített saját hálózat.

Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok

- j) Az igényelt szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok) megjelölése;
- k) A szolgáltatás jellegétől függően, igényelt vevőegységek (router) darabszáma;

- l) A választott fizetési mód megjelölése;
- m) A szerződés tartama.

Adatkezelési nyilatkozatok

- n) Az igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;
- o) Az igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

Egyebek

- p) Az igénybejelentés helye, időpontja;
- q) Az igénylő különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban

2.1.2.2. Az igénybejelentés vizsgálata

A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján.

Természetes személy előfizető esetén a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, és lakcímkártyájával, üzleti/intézményi előfizető különösen 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviselőre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírósági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviselőjére jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány, illetve őstermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviselői jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviselői jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.

Abban az esetben, ha nem a képviselőre jogosult jár el a gazdálkodó szervezet nevében, a cég képviselőjét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviselőre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni.

2.1.2.3. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása:

A szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést/szerződéses ajánlatot a bejelentés napjával (a szolgáltató ügyfélszolgálatára történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlétük között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem került sor – haladéktalanul, de

legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a.) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja
- b.) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot
- c.) az ajánlatot elutasítja.

Ha a szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt (b pont szerint) nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, s az igénylő számára a szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, igénybejelentését írásban, vagy telefonon visszavonhatja.

Amennyiben a b) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Ezen esetekben az igény törlésre kerül a nyilvántartásból.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény-bejelentési eljárás mellőzhető, de a Szolgáltató jogosult elkérni a 2.1.2.1. pont alatt felsorolt adatokat, illetve a 2.1.2.2. pont szerinti, az igénylő/ajánlatot tevő ügyfél személyazonosságát ellenőrizni, illetve a szükséges ügyfél-azonosítást elvégezni.

2.1.2.4. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei

A szolgáltató az alábbi esetekben megtagadhatja az előfizetői szerződés vagy a szerződésmódosítás megkötésére vonatkozó igényt:

- a) ha az előfizetőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy
- b) ha a korábbi előfizetői szerződés megszűnését az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta, vagy
- c) ha az igénylő a szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) és ezzel kárt okozott), vagy
- d) amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a szolgáltató az előfizető szerződést egy éven belül legalább két alkalommal díjtartozás miatt felmondta, szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését előleg, vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás. A számlalevelek és befizetéseket igazoló dokumentumok bemutatásának a megtagadása esetén a szolgáltató a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti.
- e) ha szolgáltató a kedvezményes ajánlatok megrendelési feltételül szabja az igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és a megadott feltételeknek nem felel meg.

Fizetőképesség vizsgálat

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése és annak hatálya alatt bármikor, jogosult az Előfizető fizetőképességét a kár harmadik személyek igénybevétele útján vizsgálni és az ehhez szükséges információkat, illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni az előfizetőtől. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szerződéskötést megtagadni, vagy szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg, stb.) adásához kötni.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét előleg, vagy más biztosíték megfizetéséhez köti, és azt az Előfizető nem teljesíti a számlában megjelölt beérkezési határidőre, úgy jelen általános szerződési feltételek 2.3.2. pontjában meghatározott előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje meghosszabbodik a késedelem időtartamával.

Az Előfizető által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés kötését megtagadhatja.

Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez, illetve annak felmondása helyett, megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

2.1.3. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte

Az előfizetői szerződés megkötése minden esetben, írásban történik. A szerződés köthető határozott, vagy határozatlan időre.

Az előfizetői jogviszony akkor jön létre, amikor az előfizetői szerződés Előfizető által is aláírt példánya a Szolgáltatóhoz megérkezik. A mindkét fél által aláírt előfizetői szerződés egy példányát, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint (az Előfizető kérése esetén) az általános szerződési feltételek egy példányát a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

2.1.3.1. Írásbeli szerződéskötés:

Az írásban kötött egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

a) személyes adatok:

-az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,

-az előfizetői hozzáférés pont helye,

-az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

-egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

-nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

-kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) szolgáltató adatai:

-a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,

-a szolgáltató cégjegyzékszám,

- ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
 - hibabejelentő elérhetősége,
 - internetes honlap elérhetősége;
- c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
- a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,
 - a szolgáltatást jellemző, a külön jogszabályban meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékei; továbbá az adott szolgáltatás tekintetében a szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére és az egyes alkalmazások, valamint szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásának ismertetése,
 - a szolgáltatás megkezdésének határideje,
 - az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó, alapvető díjszabás, (díjcsomag) a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, amely díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva;
 - amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
 - a díjfizetés módja,
 - a számlakibocsátás határideje,
 - a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a szolgáltató által vállalt garantált szolgáltatás jellemzők, különösen a garantált le- és feltöltési sebesség,
- d) az előfizetői szerződés időtartama:
- az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
 - a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
 - a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, feltételei és jogkövetkezményei;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- az előfizetői névjegyzékkel,
 - az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
 - az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- g) az általános szerződési feltételeinek módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogokat;
- h) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az előfizető nyilatkozatát az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i) a szerződés módosításának legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k) az előfizető tájékoztatását arról, hogy jogvita esetén milyen eljárások állnak a rendelkezésére;
- l) az előfizető tájékoztatását arról, hogy az igénybevett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;

- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.
- p) A szolgáltató köteles feltüntetni a szerződéskötéskor hatályos ügyfélszolgálatára címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét.

Írásban történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató általános szerződési feltételeit tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az egyéni Előfizető kérésére nyomtatott formában térítés ellenében bocsátja az egyéni Előfizető rendelkezésére.

A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben az általános szerződési feltételekben foglaltaktól csak Előfizető javára térhet el. Ez alól csak a díjmódosítás kérdése a kivétel.

A szolgáltatás Magyarország területén – műszaki megvalósíthatóság esetén – területileg nem korlátozott. Amennyiben a szolgáltatás kiépítését a Szolgáltató társszolgáltató segítségével végzi, a szolgáltatás indítása a társszolgáltató teljesítésétől függően változhat. A társszolgáltató esetleges késedelméért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az előfizetői végponttól a Szolgáltató adathálózatának elérését lehetővé tevő hálózat szakaszt a Szolgáltató biztosítja. A szakasz biztosítása történhet a Szolgáltató hálózatával hálózati szerződés alapján összekapcsolódott társszolgáltató részvételével is.

Az előfizetői szolgáltatás a Szolgáltató által biztosított szolgáltatás átadási ponton az Előfizető által csatlakoztatott végberendezésen keresztül a nap 24 órájában, az év minden napján igénybe vehető.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratára előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető nyilatkozatot nem tesz, illetve – ráutaló magatartással – ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén 12 hónap. Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája a következő:

- az előfizető neve
- lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye
- az előfizetői hozzáférési pont létesítésének címe

- az előfizető számlázási címe, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma
- egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje
- nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy a hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

E pont szerinti rendelkezések alkalmazása, különös tekintettel a határidőkre, az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

A Szolgáltató az igénybejelentéstől rendelkezésére álló határidőn belül, előzetesen megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e műszaki vagy egyéb akadálya a megrendelés teljesítésének, illetve indokolt esetben, az Előfizetővel történő egyeztetés alapján, helyszíni felmérés keretében, határozza meg az adott szolgáltatás létesíthetőségét. A felmérési idő ilyen esetben, az Előfizető kifejezett kérése alapján, túllépheti a 15 napos határidőt.

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – a lentiek kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig Szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – a lentiek kivételével - legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni. Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig a szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

A Szolgáltató az igénybejelentést a bejelentés napjával nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlétük között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szüksé-

ges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem került sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

a.) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja

b.) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot

c.) az ajánlatot elutasítja.

Ha a Szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, s az igénylő számára a Szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, igénybejelentését írásban, telefonon vagy személyesen visszavonhatja.

Amennyiben a b.) pont szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik. Ezen esetekben az igény törlésre kerül a nyilvántartásból.

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint a képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

Az internet szolgáltatás a mikrohullámú távközlő hálózaton és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás lehetősége az internet hálózaton belül. A Szolgáltató vezeték nélküli internet szolgáltatás nyújt, 2,4 GHz, valamint 5 GHz frekvenciasávon működő hálózatán. Ezen frekvenciasávok a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata szerint harmadlagos jellegűek, tehát az átvitelben zavarok felléphetnek. A Szolgáltató garantálja, hogy a szolgáltatás a jelen általános szerződési feltételekben megadott paramétereket teljesíti.

A Szolgáltató a szolgáltatást a mikrohullámú hálózatával lefedett helyeken tudja biztosítani, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A Szolgáltató biztosítja az igénybevételhez szükséges szabványos csatlakozóval rendelkező, a választott szolgáltatás típusnak megfelelő vevőegységet. A szolgáltatás igénybevételének további feltétele, hogy a vevőegység optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok egyikére.

Szolgáltató egy végberendezéshez több előfizetőt is csatlakoztathat a fizikai és gazdaságossági megvalósíthatóság figyelembe vételével.

Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező végberendezés és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges nem rendeltetésszerű használat miatti meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű

használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Előfizetőnek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 220 V-os hálózati feszültség ellátást kell biztosítania.

A szolgáltatás jelátadási pontja az Előfizetőnél felszerelt vevőegység szabványos ethernet (UTP) portja. Szolgáltató ezen jelátadási ponton biztosítja a 4.1. pontban leírt minőségi célértékeket.

Az általános szerződési feltételek hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Társasággal a szolgáltatás igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

Az előfizetők részére nyújtott távközlési szolgáltatást a Szolgáltató nyújtja saját tulajdonában lévő hálózatának és berendezéseinek, valamint az Antenna Hungária Zrt. hálózatának és berendezéseinek szerződéseken alapuló felhasználásával létrehozott hálózaton, a rendelkezésre álló személyzettel.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás Magyarország területén – műszaki megvalósíthatóság esetén – területileg nem korlátozott. Amennyiben a szolgáltatás kiépítését a Szolgáltató társszolgáltató segítségével végzi, a szolgáltatás indítása a társszolgáltató teljesítésétől függően változhat. A társszolgáltató esetleges késedelméért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A szolgáltatással elérhető földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhető.

3.3. A szolgáltatás felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, melyen keresztül az Előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

A szolgáltatás átadási pontja, azaz a felelősségi határának meghatározása: A szolgáltatás jelátadási pontja az Előfizetőnél felszerelt vevőegység szabványos ethernet (UTP) portja.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. A Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere

Szolgáltatásminőségi követelmények: Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények.

<i>MINŐSÉGI MUTATÓ MEGNEVEZÉSE</i>	<i>Célérték</i>
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya	75 %
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség (értékpár: letöltési sebesség/feltöltési sebesség) *	256/128kbit/s - 2048/384kbit/s (választott díjcsomag szerint)

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése:

Új hozzáférés létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje megkezdett naptári napokban.

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja.

Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta, azaz az előfizetői szerződés létrejött.

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje megkezdett órában.

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja.

Hibaelhárítási idő: 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.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya %-ban.

A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya: Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.

A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától- kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően. az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tartozik bele.)

A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség:

A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál. Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80%-ában elért, illetve meghaladott érték.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

4.2. Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

Azon esetekben, ha ezen ellenőrzés során az észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybevételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol

- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja

- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, melynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12. pont tartalmazza.

A szolgáltató a médiaszolgáltatásról és tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 189. § alapján a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető a Médiatanács hatósági hatáskörben kibocsátott hatósági határozatában.

A Szerencsejáték szervezésről szóló 1991. évi XXXIV. számú törvény 17. §-a értelmében amennyiben az állami adóhatóság megállapítja, hogy az internetes oldalon az állami adóhatóság engedélye nélkül szerveznek szerencsejátékot, az internetes oldalhoz való hozzáférésben közvetítő szolgáltatóként résztvevő elektronikus hírközlési szolgáltatót erről tájékoztatja, és egyidejűleg felhívja a szolgáltatót arra, hogy hálózatában tegye hozzáférhetetlenné a szerencsejátékban való részvételre vonatkozó ajánlatot. Ebben az esetben a Szolgáltató kötelezhető az adott internet oldal hozzáférhetetlenné tételére.

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanlanságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal

4.3. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakozásának feltételei

Az Előfizető végberendezésének (Előfizető számítógépe vagy routere) rendelkeznie kell ethernet (UTP) port –al. Az Előfizető feladata a Szolgáltató által megadott technikai adatok (IP cím, felhasználónév, jelszó) helyes beállítása a saját tulajdonát képező végberendezésen. Az Előfizető felel a végberendezés, valamint a végberendezés és a szolgáltatás jelátadási pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős.

Előfizető a fentiekben túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

Amennyiben az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés, hálózatrész, illetve hálózati eszköz hibája kárt okoz a Szolgáltató tulajdonát képező vevőegységben, az Előfizető köteles megtéríteni a szolgáltatónak ezzel okozott kárt.

Az Előfizető számítógépében, hálózatában egyéb hardverében okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- Az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.
- Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelmek) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon
- Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás, vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni
- Az Előfizető kérésére, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más gazdaságos műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A Szolgáltató a szünetelést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőit.

Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

Szünetelés előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén

Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon. A szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles.

Szolgáltatás szünetelése az előfizető kérésére

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

Az Előfizető által kérhető szünetelés időtartama csak egész hónap lehet. A legrövidebb időtartama 1 hónap, a leghosszabb időtartama 6 hónap.

Az Előfizető a szüneteltetést szóban, írásban, vagy elektronikus levélben kérheti a szolgáltatótól. A szüneteltetés kezdő időpontja a szüneteltetés kérését követő hónap 1. napja lehet, legkésőbb e napot megelőzően 5 munkanappal kérhető a szüneteltetés.

A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

- a) Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett díjat köteles fizetni.
- b) A csökkentett díj összegét a díjtáblázat tartalmazza.

Az Előfizető szüneteltetési kérelmét a Szolgáltató csak abban az esetben tudja teljesíteni, ha az Előfizetőnek nincs díjtartozása.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, a szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, ezért külön díjat nem számít fel.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

5.2.1. Általános szabályok

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott adatmennyiséget;
- e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette;

Díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A korlátozás ideje alatt a Szolgáltató a következő szolgáltatást nyújtja:

- email postafiók elérhetősége (egy korlátozás nélkül működő internet kapcsolatról)

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

Amennyiben a szolgáltatás korlátozásra kerül, a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások igénybevétele is korlátozottan biztosított.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy - a díjtarozás fennállásának ideje alatt - az előfizetőt a szolgáltatás igénybe vételét biztosító berendezés(ek)re küldött e-mail formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtarozás fennállásáról.

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató a 6.3. pontban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét a díjtáblázat tartalmazza.

5.2.2. Internetszolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

a. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

1. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen, illetve nagy mennyiségű levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

-kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják

-olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják.

-az olyan e-maileket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

Nagy mennyiségű levélküldésnek minősül az a felhasználás, amelyben:

-24 óra alatt, adott felhasználói fiókkal több, mint 1000 címzettet, illetve

-10, 60 és 600 másodperces időintervallumok alatt rendre 32, 64 és 128-nál több címzettet észlelnek a Szolgáltató rendszerei.

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

2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :

-feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik,

-vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,

-amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget,

-amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

3. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:

- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
- az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

4. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

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

Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a Díjtáblázatban szereplő díjat számolhat fel.

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét.

A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az előfizető adatforgalma 15 naptári napon belül a 75 Gigabyte (le+feltöltés összesen) forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Amennyiben az előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át (60 Gigabyte) eléri, a szolgáltató erről elektronikus úton értesíti az előfizetőt, a következményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra.

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét jogosult korlátozni.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt garantált adatátviteli sebességre lassítását, azaz a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti. A szolgáltatás korlátozásának időtartama alatt az előfizető az egyedi előfizetői szerződésében meghatározott havidíjat köteles fizetni.

Szolgáltató a sávszélesség csökkentését akkor oldja fel ha az Előfizető adatforgalma 15 naptári napon belül a 75 Gigabyte (le+feltöltés összesen) forgalmi mennyiséget nem haladja meg.

A jelen pontban foglaltak esetén a Szolgáltatót sem kötbér, sem kártérítési felelősség nem terheli.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás

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

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Hibabejelentést az Előfizető személyesen az ügyfélszolgálaton, a Szolgáltatónak megküldött levélben, az ügyfélszolgálat telefonszámán, és az ügyfélszolgálat e-mail címére küldött elektronikus levélben tehet.

A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hiba behatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni és adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A Szolgáltatónak az Előfizető részére a hibabejelentést vissza kell igazolnia, és azt nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját
- b) a hibajelenség leírását
- c) a hibabejelentés és nyilvántartásba vétel időpontját (év, hónap, nap, óra)
- d) a hiba okát

- e) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra)
- f) az Előfizető értesítésének módját és időpontját

Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján 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 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére milyen mértékű díjsökkentést nyújt
- d) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, mely 8 és 20 óra közé eshet)

A vállalt hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

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

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak 48 belül meg kell kérnie.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

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

Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

Szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

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

Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban:

Az előfizető köteles a szolgáltató részére biztosítani, hogy hibaelhárítás céljából a hálózathoz, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen. Illetőleg, hogy a

szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések megfelelő módon kerüljenek elhelyezésre és üzembe állításra, a felek által előzetesen egyeztetett időpontban.

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

Amennyiben a szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek az általános szerződési feltételek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az általános szerződési feltételekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, személyesen, telefonon, e-mailben és írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés

Az ügyfélszolgálaton tett 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, Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, kivizsgálja és ezt követően 15 napon belül tájékoztatja az előfizetőt. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követő 15 napon belül írásban tájékoztatja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett

bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

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

Egyéb kötelezettségek

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Általános szabályok:

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 6:186.§).

Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán jóváírja

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A kötbér postai úton vagy banki átutalással történő kifizetése esetén a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) NMHH rendeletével összhangban, az alábbi esetekben köteles a szolgáltató kötbért fizetni az előfizető részére:

6.3.1. Késedelmes teljesítés esetén fizetendő kötbér

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a 2.3. pontban foglalt határidőben köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

6.3.2. Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 6.3.1. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

6.3.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

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

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az a) pont esetében
- négyszerese a b) pont esetében, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni
- nyolcszorosa a b) pont esetében, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző 6 hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg
- b) 6 hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

6.3.4. Korlátozából visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

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

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj egy harmincad részének négyszerese.

6.3.5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

Amennyiben szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

6.3.6. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A szolgáltató az áthelyezés teljesítésére előírt határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét, nyitva tartását az 1.2. pont tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében szolgáltató az esetek 75%-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

A telefonon nem kezelhető igények személyesen intézhetőek az ügyfélszolgálaton.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követően legalább 2 évig tárolja.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, illetve a békéltető testülethez fordulhat.

Az ügyfélszolgálatl, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és a végrehajtási rendeletében (6/2011. (X.6.) NMHH rendelet) meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez (Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei) is fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (Fgy. tv) kell alkalmazni azzal, hogy az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást az Fgy. tv. 17/A §-ában és 17/C. §-ában foglaltak határozzák meg.

Az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vonatkozó állásfoglalását. Az Előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az Előfizető jogosult panaszával a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez fordulhatnak.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, s a megegyezés nem lehetséges, a felek az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulhatnak.

A hatóságok, egyéb szervek listáját az 1.5. pont tartalmazza

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása

Szolgáltató a szolgáltatás díját havi rendszerességgel érvényesíti az Előfizető felé.

Ezen díjak mértékét lásd az 1. sz. mellékletben szereplő díjtáblázatban.

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

Előfizetési díj

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybe vett szolgáltatás, rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hó közti szolgáltatásba történő belépés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Az Előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az Előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

Egyszeri díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. Ezen díjakat a mindenkori díjtáblázata tartalmazza.

Kedvezmények

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

Késedelmi kamat

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

Feltételes kedvezmény

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató feltételhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben az Előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az Előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor. Az Előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a Szolgáltató részére megfizetni.

Fizetési felszólítás eljárási díja

Amennyiben az előfizető díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt a szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az előfizető részére, az előfizető köteles a szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségét, a díjtartozással egyidejűleg megtéríteni.

Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

- Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása: Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a szolgáltató díjat számlázhat ki az előfizető részére.
- Nem a szolgáltató által végzett szabálytalan szerelés: Helyszíni hibaelhárítás során amennyiben megállapításra kerül, hogy nem a szolgáltató által végzett, szabálytalan szerelés következtében nem üzemel a szolgáltatás, a szolgáltató hibabehatárolási díjat számlázhat az előfizetőnek.

Egyéb számlázási szabályok

A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi. Az egyszeri díjak (pl. belépési díj) nem szerepelnek a havi folyamatos számlákon, szolgáltató ezekről külön ún. nem folyamatos számlát állít ki az ügyfél részére.

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Szolgáltató a szolgáltatás díját havi rendszerességgel érvényesíti az Előfizető felé.

Amennyiben az Előfizető úgy nyilatkozik, hogy postai úton kéri a számla megküldését, úgy Szolgáltató a tárgyhóra vonatkozó szolgáltatás díjáról kiállított számlát tárgyhónap 5. napjáig postázza az Előfizetőnek, melyet az Előfizetőnek legkésőbb tárgyhó 20. napjáig kell kiegyenlítenie. A kiegyenlítés történhet banki átutalással, illetve a Szolgáltató bankszámlájára történő befizetéssel. Amennyiben Előfizető a tárgyhavi számlát a hónap 10. napjáig nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által

megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott, és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

Abban az esetben, ha Előfizető úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatás díját az ügyfélszolgálaton készpénzben egyenlíti ki, úgy Előfizetőnek a tárgyhóra vonatkozó szolgáltatás havi díját tárgyhó 15. napjáig kell a Szolgáltatónak megfizetnie.

Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított számlán szereplő összeget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt.

Az Előfizetőnek lehetősége van díjelőleg befizetésére. Amennyiben az Előfizető rendelkezik befizetett díjelőleggel, és ennek összege megegyezik vagy nagyobb az aktuális havi számlájánál, akkor Szolgáltató a befizetett díjelőlegből kiegyenlíti a számlát.

7.3. Az akciók és akciós díjazás elérhetősége

A mindenkori akciók és akciós díjazási feltételek elérhetőek a www.majsanet.hu internetes oldalon és az ügyfélszolgálaton.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

7.4.1. Felelősség, kártérítés, elévülés:

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

Nem téríti meg a Szolgáltató 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.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

7.4.2. Vis maior

Az előfizetői szerződés szempontjából vis maiornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe:

- háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet
- vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész,
- munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen vértlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt következnek be.

7.4.3. A kártérítési eljárás

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést

-felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy

-az előfizetői szerződés az előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg

-a Szolgáltató a 2003. évi C. sz. tv-ben meghatározott okból az előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbérként.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít.

A díjcsomag havidíjából a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke megegyezik az előfizető által a szerződés megszűnéséig igénybe vett havi díjkedvezménnyel.

Amennyiben Előfizető a hozzáférésre, illetve más szolgáltatásra/díjcsomagra vonatkozóan is a jogviszony fenntartására határozott idejű szerződéssel rendelkezik, a jelen pont szerinti fizetési kötelezettség az előfizetőt nem mentesíti a hozzáférésre/más szolgáltatásra/díjcsomagra kötött szerződésében az idő előtti felmondás esetére kikötött jogkövetkezmények Szolgáltató általi érvényesítésétől.

A telepítési díjból a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke a szerződés határozott tartamából szerződésszerűen eltöltött tartamhoz igazodik, a telepítési díjból kapott kedvezményt az Előfizető havonta csökkentett összegben köteles kötbérként megfizetni a szerződés első 12 hónapjában (a kötbérként visszafizetendő kedvezmény a határozott tartam első hónapjában történő felmondás esetén a legmagasabb, míg a tartam utolsó hónapjában a legalacsonyabb).

A határozott tartamú szerződés lejárat előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

9. A szerződés időtartama

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében legfeljebb 12 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető továbbhasználja a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott tartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződését/szerződéseit nem szünteti meg.

Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, amennyiben erre vonatkozóan jelen általános szerződési feltételek vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul. Már létesített szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Ahol az előfizetői szerződés, vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés-kiegészítés, módosítás, nyilatkozat hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a felek határozott tartamú szerződésnek tekintik, s arra a határozott tartamú szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit az általános szerződési feltételek 2. pontja, a korlátozás és szüneteltetés eseteit az általános szerződési feltételek 5. pontja tartalmazza, míg szolgáltatás megszüntetésére vonatkozó szabályozás az általános szerződési feltételek 12. pontjában egységesen került kialakításra.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

E bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazástól a felek üzleti előfizetők esetén egyező akarattal eltérhetnek.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

E bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazástól a felek üzleti előfizetők egyező akarattal eltérhetnek.

A határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó néhány eltérő szabályt a következő:

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama sem számít bele a határozott időtartamba.

c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átvállaló vállalja, hogy ha a szerződést a határozott idő lejárta előtt szünteti meg, akkor az átadó Előfizető által a szerződés határozott tartama alatt igénybe vett összes kedvezményt, kötbéreként megfizeti.

d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt: a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, ez esetben a szolgáltató nem követelheti az igénybe vett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

A szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató - amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja - a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon

belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben és a vonatkozó jogszabályokban az előfizetői szerződés módosítására irányadó rendelkezéseknek megfelelően az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén közös megegyezéssel ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) 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;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve az internetszolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
 - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
 - ha a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szolgáltatás, a hálózat jellégének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg
- e) a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a szolgáltató helyébe Eht. 133.§.-ának megfelelően a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép.

A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a b) illetve c) pontra hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve vagy minőségi célértékeire vonatkozó) változtatás.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken- az előfizetőket az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt köteles értesíteni, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

9.2.3. Az előfizetők értesítése

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató válasza szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

-a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy

-az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja.

Nem alkalmazható a d) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat- az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

9.2.4. Díjmódosítás

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi Előfizető szerződés tartalmazhatja.

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani, az árképzés időpontjában rendelkezésre álló, a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett / megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, valamint ezen túlmenően abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha a szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

A módosítás további pontos szabályait a 9.2.1. pont tartalmazza.

9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

9.3.1. Átírás általános szabályai

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a szolgáltató átírja. Az átírás díját a Díjtáblázat tartalmazza.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a 6.3.5. pont tartalmazza.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Amennyiben az átírásról szóló nyilatkozatot a felek nem a szolgáltató formanyomtatványán teszik, az átírást szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvállaló előfizető adatai az átvállaló előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/közületi intézményi).
- az átadó és az átvevő előfizető aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő előfizető a helyébe lép. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni. Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett állomásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.

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

- Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet (üzleti előfizető) esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.

- Egyéni előfizető esetén, az előfizető elhalálozása miatt átírásnál, az alábbi dokumentumok becsatolása szükséges: a halotti anyakönyvi kivonat, míg öröklésnél a hagyatékátadó végzés bemutatása. Ha a hagyatéki eljárás még nem fejeződött be, abban az esetben az átvállaló előfizető a hagyatéki eljárás befejezését követő 15 napon belül köteles bemutatni a Szolgáltatónak a hagyatékátadó végzést. Az átvállaló előfizető tudomásul veszi, hogy ennek hiányában a hagyatékátadó végzés bemutatásának időpontjáig, de maximum 1 évig terjedő időszakra határozott időtartamú szerződés jön létre az átírt szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan az átvállaló előfizetővel. Az átvállaló előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átírást és számváltozást.

- Üzleti és egyéni átvállaló előfizető esetében is, amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok – a hiányzó hagyatékátadó végzéssel kapcsolatban fentiekben szabályozott kivétellel- becsatolása nem történik meg, úgy az átírással kapcsolatos igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a szolgáltató az igényt törli.

Az átírással kapcsolatos szerződésmódosítás abban az esetben lép hatályba, ha a fentiek szerinti, valamennyi feltétel teljesül.

A határozott tartamú szerződés esetén az átírással kapcsolatos speciális szabályozást a 9.1. pont tartalmazza.

9.3.1.1. Átírás öröklés esetén

A Szolgáltatónak az előfizető haláláról történt tudomásulvételével (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz. A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (hagyatékátadó végzés), az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást - az

örökös eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó. Ha a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, az előfizetői jogviszony megszűnik. A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltével az előfizetői jogviszony megszűnik. Amennyiben a túlélő házastárs, a haszonélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, átírási díj megfizetése mellett - az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal teljesíti.

9.3.1.2. Átírás üzleti előfizető esetén

Amennyiben az üzleti/intézményi előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírássra is. Ha egyéni Előfizetőről kéri üzleti/intézményi előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

9.3.2. Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.
- d) elutasítja az igényt a szolgáltató akkor is, amennyiben az előfizető az áthelyezési igényét a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát.

A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6.3.6. pontban került szabályozásra.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét a Díjtáblázat tartalmazza.

Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást. Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

9.3.3. Csomagváltás az előfizető kérelmére

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató -amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja- a kérelmet a kérelem benyújtásának beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az Előfizető módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Előfizető, amennyiben a szolgáltatást nem díjcsomaghoz kötött kedvezménnyel veszi igénybe, jogosult díjcsomag módosítására, abban az esetben, ha az új választott díjcsomagot Szolgáltató az adott hozzáférési ponton biztosítani tudja.

Előfizető a díjcsomag módosítást személyesen az ügyfélszolgálati irodában teheti meg. Az új választott díjcsomag a tárgyhót követő hónap 1. napján lép életbe.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

10.1.1. Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A Szolgáltató elkötelezi magát az Előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az Előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

10.1.2. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben foglalt adatvédelmi rendelkezések
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. Törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásirányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.
- NMHH elnökének 6/2011. (X.6.) számú rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

személyes adat: a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: ("Előfizető")) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható;

adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

adattfeldolgozás: az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

adattfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;

közvetlen üzletszerzés: azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

10.1.3. Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adattfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
1. Természetes személy előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja születési neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
2. Az előfizető születési helye és ideje	6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
3. Az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől) és számlaszám	6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
5. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adatkezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig
6. Nem természetes személy esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés, vagy az alkalmazott/tag hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig
7. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő 1-5. alatti adatai	1959. évi IV. törvény 15/A §, 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1), Eht 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap
8. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont, Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont, Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.

9. Az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont, Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont, Számveteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számveteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
10. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	EHT. 157. § (2) bekezdés d) pont, Számveteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Számveteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
11. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont, Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, Számveteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számveteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A számla keltétől számított 8 év + 30 nap
12. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont, Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, Számveteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számveteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
13. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
14. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
15. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonos által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
16. A fent említett előfizetői és számlázás adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdés szerint az előfizető hozzájárulása, Eht. 160. és 161. §	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása, elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.

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

10.1.4. Az Előfizető személyes adatainak átadása

Az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is átadhatók az Előfizető személyes adatai az alább meghatározott esetekben és személyeknek:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik (Eht 157. § (9) a.),
- b) bármely országos tudakozó szolgáltatóknak - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel (Eht 146. §),
- c) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő, valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht 157. § (9) b.),
- d) az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre, (Eht 157. § (10))
- e) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht 157. § (9) c.),
- f) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) d., és az Info tv. 6. § (2)),
- g) a Magyar Nemzeti Banknak a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8)),
- h) az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht 157. § (4)),
- i) Az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési szolgáltatóknak (részletek a 4.2. pont alatt)

Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

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

- a) az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési ideje és helye, lakhelye, tartózkodási helye, számlaszáma, előfizetői hozzáférési pont helye, nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát/más nyilvántartási száma, pénzforgalmi jelzőszáma, a korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő ezen adatai. (6/2011. (X. 06.) NMHH elnöki rendelet 7. § (1) szerinti adatok);
- b) az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

- d) a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- e) az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- f) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-f) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

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

10.2.1. Adatbiztonság

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

10.2.1.2. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerül sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát (Eht. 154. § (4); 155. § (2) bekezdés).

10.2.1.3. A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154. (3) bekezdés).

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

10.2.1.5. A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és büntelődési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok - a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak (Eht. 155. § (5) bekezdés).

10.2.1.6. A Szolgáltató - a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről (Eht. 155. § (6) bekezdés).

10.2.1.7. Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a 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 (Eht. 155. § (7) bekezdés).

10.2.1.8. A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről (Eht. 156. § (1) bekezdés)

10.2.1.9. A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni (Eht. 156. § (3) bekezdés)

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

10.2.1.11. Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Az értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint.

Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára (Eht. 156. § (5) bekezdés, 4/2012. NMHH rendelet 5. §).

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;
- c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben az előfizető vagy más magánszemély értesítésekor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is (4/2012. NMHH rendelet 5. §).

10.2.1.12. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza (Eht. 156. § (4) bekezdés).

10.2.1.13. Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait (Eht. 156. § (6) bekezdés).

10.2.1.14. Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket (Eht. 156. § (7) bekezdés).

10.2.1.15. A Hatóság iránymutatást adhat ki a jelen fejezet szerinti bejelentési és értesítési kötelezettség teljesítésének a módjára, és a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatók személyes adatok kezelésével kapcsolatos elérendő biztonsági szintre vonatkozó legjobb gyakorlatokról (Eht. 158. § (8) bekezdés).

10.2.1.16. A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk (Eht. 156. § (9) bekezdés).

10.2.1.17. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről (Eht. 156. § (10) bekezdés).

10.2.1.18. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól (Eht. 156. § (11) bekezdés).

10.2.1.19. A Szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátírányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg (Eht. 156. § (12) bekezdés).

10.2.1.20. Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a Szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani (Eht. 156. § (13) bekezdés).

10.2.1.21. A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a 158. §-ba foglalt adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához (Eht. 156. § (14) bekezdés)

10.2.1.22. A felhasználó, és az Előfizető a 10.2.1.21. pont szerinti hozzájárulását bármikor visszavonhatja (Eht. 156. § (15) bekezdés).

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

10.2.1.24. § (1) A Szolgáltató köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása

során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. Szolgáltató köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek (Info. Tv. 7. § (1)-(2) bekezdések).

10.2.1.25. Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok - kivéve ha azt törvény lehetővé teszi - közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelhetők (Info. tv. 7. § (3)-(4) bekezdések).

10.2.1.26. A személyes adatok automatizált feldolgozása során a Szolgáltató további intézkedésekkel biztosítja

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják;
- d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön (Info tv. 7. § (5) bekezdés)

10.2.1.27. Szolgáltatónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkor fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene a Szolgáltatónak (Info. tv. 7. § (6) bekezdés).

10.2.1.28. Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. —need to know elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

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

10.2.1.30 Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység

ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

10.2.1.31. A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződészerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik.

10.2.1.32. A jelszó megváltoztatására – minden költség nélkül - a www.majsanet.hu weboldalon nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbiekben hivatkozott internetes oldalon találhatóak. A Szolgáltató a jelszó változtatását díjmentesen biztosítja.

10.2.1.33. A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mailhez csatolt programfájl-ban jut el az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfájl, amely e-mailben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

10.2.1.34. A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A vírusirtó programok telepítésével és használatával kapcsolatos információk a <http://www.origo.hu/szoftverbazis> internetes oldalon találhatóak.

10.2.1.35. A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mailben jelzi a címzettnek. Ha a talált vírus a program által nem irtható, úgy az eredeti csatolt fájl nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy fájl-t, amelyben jelezzük a címzettnek, hogy az eredeti csatolt fájl vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

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

10.2.1.37. Személyi tűzfal-szoftver letölthető a www.origo.hu/szoftverbazis internetes oldalról, ahol egyben a választott szoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információ is rendelkezésre áll.

10.2.1.38. A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt a ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen.

10.2.1.39. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a behívó szám rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok illetve egyéb programok amelyek azt megváltoztatják), valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

10.2.1.40. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

10.2.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos egyéb jogok és kötelezettségek

10.2.2.1. A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. (Eht. 154 § (1))

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

10.2.2.3. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az 10.2.2.1. és 10.2.2.2. pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. (Eht. 154 § (3))

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

10.2.2.5. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely, a 10.2.2.1. -10.2.2.3. pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor. (Eht. 154 § (5))

10.2.2.6. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely a 10.2.2.1. -10.2.2.3. pontokban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától. (Eht. 154 § (6))

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

10.2.4. Az ügyfélszolgálati hívások megfigyelése, rögzítése

10.2.4.1. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő előfizetői megkeresésekről, bejelentésről, panaszokról a Szolgáltató hangfelvételt készíthet, amelyet visszakereshető módon megőriz. A megőrzés időtartama a hibabejelentések és minden egyéb előfizetői jogviszonyt érintő ügyfélszolgálati hívás esetében legalább 1 év.

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését követően tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az azonosító szám megjelölése esetén biztosítja az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását, a következők szerint:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011, (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §).

Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

Amennyiben az Előfizető a hangfelvétel kiadására vonatkozó kérésénél az azonosító számot nem tudja megjelölni, a Szolgáltató jogosult a hangfelvétel kiadását megtagadni.

10.2.4.2. A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül

felhasználhatja. A hívó felet ezen tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hibabejelentéseket a rögzítést követő 1 évig tárolja. (Eht 141. § (1))

10.3. Közös adatállomány

10.3.1. A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult jelen Üzletszabályzat V. fejezete szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az 10.3.3. pont szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. (Eht 158. § (1))

10.3.2. A Szolgáltató az 10.3.1. pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

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

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

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

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

10.3.5. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az 5.1.12. a)-d) pontjaiban foglaltak alkalmazandók. Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala céljára használhatók fel. (Eht 158. § (5))

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

10.3.7. Az adatállományból adatot igényelhet

- a) a Szolgáltató, kizárólag az 10.3.1. pont szerinti célra,
- b) az 5.1.9. a), c)-e) pontokban foglalt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó (Eht 188. § 28.) annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz. (Eht 158. § (7))

10.4. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

10.4.1. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. (Eht. 162. (1)) Kizárólag automatizált adatfeldolgozással az érintett személyes jellemzőinek értékelésén alapuló döntés meghozatalára csak akkor kerülhet sor, ha a döntést valamely szerződés megkötése vagy teljesítése során hozták, feltéve hogy azt az érintett kezdeményezte, vagy olyan törvény teszi

lehetővé, amely az érintett jogos érdekeit biztosító intézkedéseket is megállapítja. Az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés esetén az érintettet - kérelmére - tájékoztatni kell az alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani. (Info tv. 11 § (1) – (2))

10.4.2. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizető hozzájárulását 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. A szolgáltatónak biztosítani kell az előfizető számára, hogy az előzetesen adott hozzájárulását bármikor költségmentesen és egyéb más hátrány nélkül visszavonhassa. (Info tv. 15 §)

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

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

10.4.5. (4) Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknovelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

10.5. Jogorvoslat

10.5. Az érintett jogai és érvényesítésük (Info tv. 14 - 19- §ok)

10.5.1. Az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- b) személyes adatainak helyesbítését, valamint
- c) személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását.

10.5.2. Az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

10.5.3. Az adatkezelő az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

10.5.4. Az adatok adattovábbítási nyilvántartásban való megőrzésére irányuló - és ennek alapján a tájékoztatási - kötelezettség időtartamát az adatkezelést előíró jogszabály korlátozhatja. Az adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.

10.5.5. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A költségtérítés mértékét a felek között létrejött szerződés is

rögzítheti. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

10.5.6. Az érintett tájékoztatását az adatkezelő csak a törvényben meghatározott esetekben tagadhatja meg. Az érintettnek a törvényben meghatározott jogait törvény korlátozhatja az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése, a büntetés-végrehajtás biztonsága érdekében, továbbá állami vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdekből, az Európai Unió jelentős gazdasági vagy pénzügyi érdekből, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása céljából - beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet is -, továbbá az érintett vagy mások jogainak védelme érdekében.

10.5.7. A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről.

10.5.8. Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat az adatkezelő rendelkezésére áll, a személyes adatot az adatkezelő helyesbíti. A személyes adatot törölni kell, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) az érintett kéri;
- c) az hiányos vagy téves - és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- e) azt a bíróság vagy a Hatóság elrendelte

10.5.9. A törlési kötelezettség nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

10.5.10. Törlés helyett az adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

10.5.11. Az adatkezelő megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

10.5.12. A helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti. Ha az adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

10.6. Tiltakozás személyes adat kezelése ellen (Info. tv. 21. §)

10.6.1. Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

- a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint

c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

10.6.2. Az adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Ha az adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

10.6.3. Ha az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, illetve ha az adatkezelő a fenti határidőt elmulasztja, az érintett - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

10.6.4. Ha az adatátvevő jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, az értesítés közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja. Ha az adatkezelő az értesítést elmulasztja, az adatátvevő felvilágosítást kérhet az adatátadás megghiúsulásával kapcsolatos körülményekről az adatkezelőtől, amely felvilágosítást az adatkezelő az adatátvevő erre irányuló kérelmének kézbesítését követő 8 napon belül köteles megadni. Felvilágosítás kérése esetén az adatátvevő a felvilágosítás megadásától, de legkésőbb az arra nyitva álló határidőtől számított 15 napon belül fordulhat bírósághoz az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

10.6.5. Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

10.7. Bírósági jogérvényesítés (Info. tv. 22. §)

10.7.1. Az érintett a jogainak megsértése esetén, valamint a 10.6. pontban meghatározott esetekben az adatátvevő az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

10.7.2. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. A per elbírálása a megyei bíróság, a fővárosban a Fővárosi Bíróság hatáskörébe tartozik. A per az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei bíróság előtt is megindítható.

10.8. Az érintett előzetes tájékoztatásának követelménye (Info. tv. 20. §)

10.8.1. Az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

10.8.2. Az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő az Info tv. lapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

10.8.3. Kötelező adatkezelés esetén a tájékoztatás megtörténhet a fentiek szerinti információkat tartalmazó jogszabályi rendelkezésekre való utalás nyilvánosságra hozatalával is.

10.8.4. Ha az érintettek személyes tájékoztatása lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, a tájékoztatás megtörténhet az alábbi információk nyilvánosságra hozatalával is:

- a) az adatgyűjtés ténye,
- b) az érintettek köre,
- c) az adatgyűjtés célja,

- d) az adatkezelés időtartama,
- e) az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye,
- f) az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogainak és jogorvoslati lehetőségeinek ismertetése, valamint
- g) ha az adatkezelés adatvédelmi nyilvántartásba vételének van helye, az adatkezelés nyilvántartási száma

10.9. Kártérítés (Info. tv.- 23. §)

10.9.1. Az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

10.9.2. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

10.10. Az előfizető által a jelen általános szerződési feltételek hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok

Az előfizető jelen általános szerződési feltételek hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

10.11. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Gyarmati András
képviselő
6120 Kiskunmajsa, Fő u. 37.
E-mail: gyarmati@colonial.hu
Telefon: 77 / 483-660

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja. Üzleti előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pont alatt meghatározott nyilatkozatot nem vonhatja vissza vagy módosíthatja.

11.1. Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

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

11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa. A nyilatkozattal az előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben. Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az előfizető az általános szerződési feltételek 14.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a szolgáltató részére.

11.4. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásról

A szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott internetszolgáltatáshoz kapcsolódó eseti díjas szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket, annak alkalmazhatósága érdekében, az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett Előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.(Eht. 157. § (4))

11.5. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra

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

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

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott,

hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybe vevőt megillető jogokat.

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

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

Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybe vevőt megillető jogokat.

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

Az Előfizető jelen általános szerződési feltételek 2011. december 1-i hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

Az Előfizető a Szolgáltatóval a szerződés megkötésekor, módosításakor, vagy a Szolgáltató megkeresésére közölhet olyan, elektronikus kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségeket (telefonszám, e-mail cím), amely rögzítésével és felhasználásával a Szolgáltató az előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a vonatkozó jogszabályokban foglalt értesítési kötelezettségének eleget tehet. Az Előfizető a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségek megadása során nyilatkozik arról, hogy ezen adatait abból a célból bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, hogy ezeken az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben értesítse, illetőleg az értesítés ilyen módját elfogadja.

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) előfizető elállása esetén;
- d) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) azon szolgáltatóval, amely szolgáltató az Eht. 133.§-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép;

- h) a határozott tartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- i) a felek közös megegyezésével.

12.1.1. Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő felmondásának szabályai

12.1.1.1. Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az előfizető, a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt az általános szerződési feltételek 7.5. pontjának megfelelően.

A felmondást a Szolgáltató formanyomtatványán, vagy legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére. Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén:

- 2.1. pont szerinti személyes adatok
- megszüntetni kívánt szolgáltatás (ok) megnevezése
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést
- az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése
- az előfizető aláírása

Felmondás tartalmi elemei telefonon történő felmondás esetén:

- Az Előfizető ügyfélszintű jelszóval történő beazonosítása;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás (ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e. Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a szolgáltatót tájékoztatnia kell.

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E rendelkezés alkalmazása üzleti előfizető esetében nem kötelező.

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

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az Előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnését követően az Előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen általános szerződési feltételek 14. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

12.1.1.2. Előfizető rendkívüli felmondása

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai

12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben,
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,
- c) ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja a b) pontban meghatározott módon értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról az általános szerződési feltételek 9.2.3. pontjában meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza. A további értesítésekre vonatkozó kézbesítési vélelmet az általános szerződési feltételek 9.2.3. pontja szabályozza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

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

12.1.2.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.

Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen, illetve hozzáférési-ponton működteti.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen:

a.1.) Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

a.2.) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

- kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják

- Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják.

- Az olyan e-maileket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek» listában (To, Cc, Bcc)

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

a.3.) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:

- feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

- vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

- amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.

- amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

a.4.) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:

- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,

- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,

- az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,

- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

a.5.) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki, vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,

d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

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

Az előfizetői szerződés 30 nappal történő felmondása

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

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

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

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtarozása esetén. Díjtarozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a Szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtarozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

12.1.3. Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja. Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

c) amennyiben a szerződéskötésre üzleten kívül, a szolgáltató helyszíni képviselője útján kerül sor, az előfizető az elállás jogát a szerződéskötés napjától számított 8 munkanap elteltéig gyakorolhatja

12.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél halálával, jogutód nélküli megszűnésével, a halál, illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha a 9.3.1.1. pontban foglaltak szerinti átírássra kerül sor.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti előfizető esetében – amennyiben az üzleti Előfizető az Eht. 127. § (3) alapján az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kérte a Szolgáltatótól - a vonatkozó hiteles cégbírószági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

12.1.5. A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása

Amennyiben a Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más Szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, a régi szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés.

12.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén**12.2.1. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

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

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

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

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

12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

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

Amennyiben az előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy

- az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy

- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek által meghatározott időpontig

nem tesz eleget, a szolgáltató jogosult az előfizető részére átadott, a szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközök értékét kártérítésként felszámítani.

Az előfizető rendes felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. E rendelkezés alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, munkadíjat, amelynek mértékét a Díjtáblázat tartalmazza.

Amennyiben az előfizető a meghatározott időpontig a fent hivatkozott eszközöket nem adja át az átvételi helyen az ezzel kapcsolatos mindennemű kárveszély áthárul az előfizetőre.

Az előfizető a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül igényelheti a szolgáltatótól az eszközök leszerelését.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésben foglaltakkal összhangban

A szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

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

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani az internet hálózat vételéhez szükséges kültéri, beltéri egységekhez, valamint a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

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

Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni. Amennyiben a Szolgáltató hibabejáratoló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az általános szerződési feltételek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi

felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az általános szerződési feltételekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

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

14.5. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltételei

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizetőnek biztosítania kell az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

A forgalom Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az Előfizető köteles a jelen általános szerződési feltételek 5.2.2. és 12.1.2.2. pontjában részletezett internet etikai szabályokban előírtakat betartani.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok

A szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

Szolgáltató a kiskorúak védelmét lehetővé tevő könnyen telepíthető és használható szoftvert biztosít Előfizetők részére. A szoftver és a használatára vonatkozó tájékoztatás díjmentesen letölthető a szolgáltató weboldaláról.

1. sz. melléklet**Internet szolgáltatás díjtáblázat**

Érvényes 2014. július 1. napjától

Az árak az ÁFÁ-t tartalmazzák

1. Havi díjakElőfizetési díjak Egyéni (lakossági) és Nem egyéni (vállalkozó, vállalati, közszféra) előfizetők részére

Díjsomag	-1	0	1	2	3
Havi előfizetési díj	2 800 Ft	3 800 Ft	4 800 Ft	5 800 Ft	6 800 Ft
Felhasználható forgalom	korlátlan				
Maximális sávszélesség (le/fel) kbit/s	1024/192	3072/384	4096/448	6144/512	8192/768
Garantált sávszélesség (le/fel) kbit/s	256/128	768/192	1024/224	1536/256	2048/384

2. Egyszeri díjak**2.1 Belépési díj**Belépési díj hűségnyilatkozat nélkül:

Internet szolgáltatás

39900 Ft

Belépési díj 1 éves hűségnyilatkozattal(30000 Ft belépési díj kedvezményel):

Internet szolgáltatás

9900 Ft

2.2 Átírási díj

Átírási díj

2400 Ft

3. Egyéb díjak

Díjcsomag módosítás	díjmentes
Díjcsomag módosítás esetén az új díjcsomag a következő hónap 1. napjától érvényes.	
Kiszállási díj	2500 Ft
amennyiben a hiba az Ügyfél érdekkörébe tartozó okból merült fel	
Kiskunmajsza belterületén kívüli kiszállás esetén	+150 Ft/km
Hibaelhárítás/hibabehatárolás munkadíja	2500 Ft/megkezdett óra/fő
amennyiben a hiba az Ügyfél érdekkörébe tartozó okból merült fel	
Szolgáltatás szüneteltetése	1000 Ft / hónap
A szolgáltatás szüneteltetése csak teljes hónapra vehető igénybe (hónap első napjától, hónap utolsó napjáig).	
A szüneteltetés maximális időtartama évente 3 hónap.	
Visszakapcsolási díj	2000 Ft
Áthelyezési díj	2500 Ft / megkezdett óra
Felszólítási díj (postai úton küldött)	800 Ft
ÁSZF nyomtatási díja	1200 Ft