



SolarTeam Energia Kft.

Általános Szerződési Feltételek

Internet–szolgáltatáshoz

Készült: 2003. március 25.

Utolsó módosítás: 2016. 06.27.

Hatályos: 2016. 07.27-től

szolgáltató cégszerű aláírása

TARTALOMJEGYZÉK

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	5
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME.....	5
1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLTATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK	5
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)	5
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME	5
1.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	5
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	6
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5.§ (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI.....	6
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA	8
2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	9
2.4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	9
2.5. MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSzíNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A 8.§ (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI.....	11
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	11
3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	11
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE	12
3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS.....	12
3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	12
3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE	12
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	13
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI	13
4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE	16
4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKSEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET	17
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	17
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	18
5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI	18
5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖTTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁS MÓDJAI	20

5.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	22
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHLHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	22
6.1. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHLHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	22
6.2 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN	24
6.3 AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)	25
6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÓ MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE.....	27
6.5 A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE	27
6.6. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHELOSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHELOSÉG) FELTŰNTETÉSE	28
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....	30
7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZŰKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZŰNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ	31
7.2. A KŰLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK	33
7.3. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	34
7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI	35
8 A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZŰNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	37
8.1 A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	37
8.2 INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZŰNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK	37
8.3 A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE FOGALTAKKAL ÖSSZHANGBAN	37
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	37
9.1 A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMÁNAK MEGHATÁROZÁSA	37
9.2 A HATÁROZOTT IDŐTARTAMÚ SZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ KŰLÖNÖS SZABÁLYOK	38
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 JOGÁIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL	41
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJA, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KŰLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYŰJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK).....	43

12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	44
12.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK	44
12.2 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	45
12.3 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI	46
12.4 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI	47
12.5 EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK.....	48
13 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	49
13.1 AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	49
13.2 A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA	49
13.3 A VÉGBERENDEZÉSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁSA ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK	50
13.4 AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE	51
14 A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZ AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁSA SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS	51
15 MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA.....	51
1.SZ. MELLÉKLET: ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT	52
2. SZ. MELLÉKLET: HÁLÓZATHASZNÁLATI IRÁNYELVEK	62
3. SZ. MELLÉKLET	65
4. SZ. MELLÉKLET	72
ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ÜGYFÉLSZÁM:	72

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: SolarTeam Energia Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.
Rövidített neve: SolarTeam Energia Kft.

A szolgáltató címe: 6795 Bordány, Dudás u. 68.

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

Cím: 6782 Mórahalom, Vállalkozók útja 1/b
Telefonszám: 20/999 8989, 40/620-000
Telefax szám: 62/800-166
E-mail cím: info@napnet.hu
Nyitva tartási ideje: munkanapokon 9-16-óráig

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

Cím: 6782 Mórahalom, Vállalkozók útja 1/b
Telefonszám: 20/999 8989, 40/620-000
Telefax szám: 62/800-166
E-mail cím: info@napnet.hu
Elérhető: munkanapokon 9-16-óráig, ezen kívül üzenetrögzítő

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

www.napnet.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán teszi hozzáférhetővé.
A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal elérhető a szolgáltató honlapján. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítás 24 hónapra visszamenőleg.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5.§ (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1 Igénybejelentés

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igény szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló igényről való tudomásszerzést követően nyilvántartásba veszi. Az igényt írásban vagy a szolgáltató székhelyén személyesen lehet előterjeszteni.

Az igény kötelező tartalmi elemei:

- az igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- természetes személy igénylő esetén születési neve, születési helye és ideje,
- nem természetes személy igénylő esetén a cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint a pénzforgalmi számlaszám,
- az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
- nyilatkozat arról, hogy az igénylő a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése,
- a szerződés tartama,
- az igénybejelentés helye és időpontja,
- az igénylő, vagy annak nevében nyilatkozatra jogosult(ak) aláírása.

A szolgáltató jogosult az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok (pl. személyi igazolvány és lakcímkártya, cégkivonat) alapján. Az okiratok bemutatásának megtagadása esetén az igény nyilvántartásba vételét a szolgáltató jogosult elutasítani.

Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja az igénybejelentőt az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezése.

A szolgáltató – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

- az igényt teljesítés, és annak elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi,
- a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő

- szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot vagy
- az igényt nem teljesíti.

Amennyiben a szolgáltató az igényt teljesíti, az erről szóló értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tévőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az igény visszavonásának kell tekinteni. A szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére megküldött szerződést a szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötése

A szolgáltató az előfizetői szerződést írásban köti meg. Az előfizetői szerződés jelenlévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának a megtételével – így különösen a szerződés aláírásával – jön létre.

Az előfizetői szerződés távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával, így különösen a szolgáltató által kiküldött egyedi előfizetői szerződés aláírt példányának a szolgáltatóhoz történő visszaérkezésével jön létre. A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

Az előfizetői szerződés létrejöhet ráutaló magatartással is, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása – vagy aláírásának elhúzódnása - esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette. Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015.(III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott

formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni. Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2/2015.(III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdése alapján a szolgáltatás jellegére figyelemmel a 2/2015.(III.30.) NMHH rendelet 11.§ (1) bekezdésében foglaltakat kell tartalmaznia.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

a) személyes adatok:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizetői hozzáférési pont helye

ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

ae) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),

b) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,

c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

d) forgalomtól függő díjazású díjsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,

e) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

f) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,

g) Ajánlattevő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),

h) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,

i) kis- és középvállalkozásnak minősülő Ajánlattevő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,

k) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

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

A szolgáltatás a megállapított belépési (szerződésmódosítási, átírási, szolgáltatáskorlátozás-feloldási) díj megfizetését követően, előfizetési díjért vehető igénybe az Előfizető és a Szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján.

Szolgáltató előfizetői szerződéskötési kötelezettsége és joga azon területekre terjed ki, ahol már működő hálózatot üzemeltet.

Az Előfizető a szolgáltatást a helyi fejállomáson keresztül és 2,4 GHz-es és 5 GHz-es frekvenciasávban működő berendezéssel veheti igénybe, az alkalmazott berendezések teljesítik a vonatkozó jogszabályok előírásait.

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

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a **Hirdetmény** szerinti egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen joggal nem tarthat igényt.

Ha a szolgáltató a határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

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 kötbért köteles fizetni a 7.5 pont szerint.

Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (bekapcsolási díj) a **Hirdetmény** tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj. A normál csatlakozási feltételektől eltérő esetben egyedi bekapcsolási díjat határoz meg a Szolgáltató, amelynek alapja az előzetes helyszíni felmérés. A szokásostól eltérő csatlakozási feltételekről a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt.

A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely az Ajánlattevők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az internethasználattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

A kivitelezés során az Igénylő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Igénylő viseli.

A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata.

A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon túli, vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontot túli előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha

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

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

A szolgáltató nem nyújt mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást, így az általa nyújtott szolgáltatásokra ezen pont nem értelmezhető.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

3.1.1. SZJ'08 6110 Vezetékes távközlés

SZJ'08 6120 Vezeték nélküli távközlés

A Szolgáltató az Előfizető számára lehetőséget nyújt arra, hogy megfelelő berendezésen keresztül a Szolgáltató hálózatára kapcsolódjon, igény szerint azon keresztül Internet-szolgáltatásokat érjen el. Az Előfizető számítógépe (illetve a kapcsolat biztosításához használt más informatikai eszköze) a munkavégzés idejére összeköttetést létesít a hálózaton keresztül a Szolgáltató valamely hálózati központjával, illetve szerverével (kiszolgáló számítógép), és erre az időre teljes jogú, saját egyedi címmel (IP cím) rendelkező hálózati ügyfélévé válik. Az Előfizető a szolgáltatásokat (ld. 1. melléklet szerint) a saját számítógépén (illetve a kapcsolat biztosításához használt más informatikai eszközén) futtatott megfelelő kliens (ügyfél) programok segítségével veszi igénybe.

A Szolgáltató a hálózati kapcsolódáson kívül más kiegészítő szolgáltatásokat nyújt az 1. mellékletben leírtak szerint.

3.1.2. A Szolgáltató az internet hozzáférési szolgáltatáson belül továbbított adatok eltérő méretére való tekintettel díjcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, tartalmát és az egyes csomagok díját a **Hirdetmény** tartalmazza.

Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

A díjcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő tartalmak összetételének és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki új díjcsomag kialakítására.

3.1.3. A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat (csomagtartalom fölötti mennyiségű email-cím, több előfizetői végpont közötti „VPN” hálózat, tárhely bérlet, fix IP című csomagtartalom fölötti mennyiségű IP cím, domain bejegyzés, -átjegyzés, -karbantartás, - regisztráció, szerverhoszting).

3.1.3.1. A Szolgáltató az Előfizetők részére az alábbi kiegészítő szolgáltatások igénybevételét biztosítja:

3.1.3.1.1. E-mail postafiók szolgáltatás

Minden előfizetői csomag tartalmaz meghatározott számú e-mail postaládát. Ezekhez a postaládákhoz az Előfizető POP3 vagy IMAP4 protokollal (ill. a webmail felületen) kapcsolódhat a Szolgáltató tájékoztatójában meghatározott címen. A postaláda tárhelyének méretét a választott előfizetői csomag határozza meg. Az Előfizető további tárhelyet rendelhet, melynek díját a Hirdetmény tartalmazza. A postaládához tartozó e-mail cím *postalada@napnet.hu* alakú, ahol a *postalada*-t az Előfizető választhatja meg, ha azt még nem használja másik Előfizető. Amennyiben ez foglalt, akkor másik postaláda nevet kell választania. Amennyiben Előfizető rendelkezik saját domain névvel, és azt külön szerződés alapján a Szolgáltató üzemelteti, az Előfizető kérheti, hogy e-mail címei *postalada@sajatdomain.hu* alakúak legyenek, ahol a *sajatdomain.hu* az Előfizető tulajdonában levő domain név. Ebben az esetben Szolgáltató jogosult fenntartani az Előfizető által kért első e-mail címet *postalada@napnet.hu* alakban, az Előfizető és a Szolgáltató közötti hivatalos levelezés céljára.

A Szolgáltató SMTP protokoll segítségével fogadja az e-mail címre érkező leveleket, bárhonnan az Internetről, de nem köteles a leveleket elfogadni Open Mail Relay (nyílt levéltovábbítású) kiszolgálókról, reverse domain bejegyzés nélküli IP címekről, vagy más olyan kiszolgálóról, ami veszélyeztetheti Szolgáltató szolgáltatásainak biztonságát. A Szolgáltató egy küldő kiszolgáló open mail relay állapotának megállapításához nyilvános open relay adatbázisokat is használhat.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyre vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

A nyújtott szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az előfizetői hozzáférési pont helye az Ajánlattevő által ajánlatában megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

4.1.1. Minőségi célértékek értelmezése

4.1.1.1. Új hozzáférés létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett naptári nap].

4.1.1.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje [megkezdett óra].

4.1.1.3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [megkezdett nap].

4.1.1.4. A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA)

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%].

A rendelkezésre állás számítási módja

$RA = [1 - SZKT/SZT] * 100$, ahol

SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama

SZT – teljes elvi szolgáltatási időtartam

A rendelkezésre állás számításánál a kiesett időt nem kell figyelembe venni, ha a hiba:

az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
vis maior miatt történt,

a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) történt, illetve

a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának/felfüggesztésének
idejét,
nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

4.1.1.5. Ügyfélszolgálati ügyintéző időben történő bejelentkezési ideje

A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén [százalék].

4.1.1.6. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt nem volt igénybe vehető [perc].

4.1.1.7. Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető [perc].

4.1.1.8. A garantált le- és feltöltési sebesség

Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál [kbit/s].

4.1.2. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a központi berendezések ellenőrzésével folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- az Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve a jogszabályokban meghatározott mérésszámban és módon.
- az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.3. A minőségi célértéktől való eltérés

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az előfizetői szerződésben jelöli meg, ahol Szolgáltató a célértékeket is külön köteles a szolgáltatás/rézszerelés megnevezésével tételesen feltüntetni.

E szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

csökkentett műszaki minőségű részszolgáltatás felhasználásával vagy a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő szolgáltatás esetén kerülhet sor.

Csökkentett műszaki minőségű részszolgáltatás igénybe vétele akkor indokolt, ha

a szolgáltatáscsomagban másik, teljes értékű részszolgáltatás felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy

a rendelkezésre álló teljes értékű szolgáltatás kapacitás olyan műszaki megoldás mellett nyújtható, hogy így a felhasználást a régebbi előfizetői eszközök nem teszik lehetővé, de a szolgáltatást az előfizetők többsége igényli.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű részszolgáltatás igénybe vétele esetén a részszolgáltatás szolgáltatáscsomagba foglalása akkor indokolt, ha az adott részszolgáltatást annak tartalma miatt az előfizetők többsége igényli.

4.1.4. Minőségi célérték miatti előfizetői vita

Ha a Szolgáltató a 4.1.3. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a későbbiekben részletezett feltételek szerinti előfizetési díj visszatérítésre jogosult.

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit – vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj – a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Szolgáltató jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni, szolgáltatásonként.

A szolgáltatás észlelhető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál.

A hiba elhárítása, megszüntetése érdekében Előfizető köteles Szolgáltatóval együttműködni, különösen a hibaelhárítást és karbantartást lehetővé tenni, ellenkező esetben Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik különösen abban az esetben, ha más előfizetőket is érintő hiba elhárítását, illetve a egyéb hálózat üzemeltetési tevékenységét akadályozza vagy hiúsítja meg

4.1.5. Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

SolarTeam Energia Kft. Általános szerződési feltételek

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	90%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80%

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz:

Díjcsomag neve	Sávszélesség le / feltöltés [Mbit/s]	Garantált le/feltöltési sebesség célértékei	
		Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
NapNet2	2/0,5	0,5	0,125
NapNet4	4/0,75	0,75	0,18
NapNet5	5/1	1	0,18
NapNet8	8/2	2	0,5

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

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

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

4.3.1. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

4.3.2. 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.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csak megfelelő műszaki állapotban lévő, a Szolgáltató hálózatában használt eszközökkel teljes mértékben kompatibilis készüléket csatlakoztathat, és ezért felelősséggel tartozik. A nem kompatibilis eszközök alkalmazása nem rendeltetésszerű használatnak minősül.

Az Előfizető vállalja, hogy az előfizetése fennállásának időtartamában a szolgáltatás igénybevételének helyén, és annak közvetlen környezetében nem üzemeltet más, a szolgáltatáshoz használt frekvencián működő eszközt. Tudomásul veszi, hogy ezen eszközök használata befolyásolhatja a szolgáltatás működését, minőségét, ezzel akár zavarva másokat a szolgáltatás igénybe vételében, kárt okozva mind a Szolgáltatónak, mind a zavart előfizetőnek. Az ilyen irányú tevékenységet felhívásra köteles befejezni, és az okozott kárt megtéríteni.

Az alkalmazott végberendezések meg kell, hogy feleljenek a 6/2003. (III.31.) IHM rendeletnek, a 3/2001. (I.31.) MeHVM rendelet követelményeinek és más hatályos műszaki előírásoknak.

4.4.2. Ugyancsak az Előfizető kötelessége a tartalomra vonatkozó egyéb jogszabályokban, a "Hálózati Etikettben" (Netikettben), illetve a 2. számú mellékletben foglaltak – amely a Szolgáltató honlapján hozzáférhető – betartása. Ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni és az előfizetői szerződés felmondását kezdeményezni.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele közben a mindenkori vonatkozó jogszabályokat és előírásokat köteles betartani, ezek megszegése esetén minden felelősség az Előfizetőt terheli, és ilyen esetben a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni, továbbá az előfizetői szerződés felmondását a 10.2 pont szerint kezdeményezni.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) a Médiatanács határozata alapján

5.1.2. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérésére

Az Előfizető kérésére a szolgáltatás maximum 6 hónapig szüneteltethető, ha az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben kiegyenlítetlen tartozása. Ha az Előfizető kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, a szolgáltatás a vállalt időtartam alatt nem szüneteltethető.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetéséért az Előfizető egyszeri, szerződésmódosítási díjat köteles fizetni, melynek összegét a Hirdetmény tartalmazza.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén ezen kívül az Előfizetőt csökkentett díjfizetési kötelezettség terheli, melynek mértékét a Hirdetmény tartalmazza. A szolgáltatás visszakapcsolása esetén előfizetőt egyszeri visszakapcsolási díj terheli a Hirdetmény szerint.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a Hirdetményben meghatározott és a kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számíthat fel. A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a Hirdetményben meghatározott és - szüneteltetett díjsomagtól függő összegű - csökkentett előfizetési díj és - a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén - a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi.

5.1.3. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt

Ha a Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt kerül sor a szüneteltetésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Az e pontban szereplő rendszeres karbantartásnak kell tekinteni az időjárási körülmények miatti hálózat-beállításokat, valamint a szolgáltatás megfelelő, állandó minőségének biztosítása érdekében a hálózaton végzett beavatkozásokat.

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére a hatályos jogszabályokban meghatározott módon – az Előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg.

5.1.4. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető felróható szerződészegése esetén

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által a részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, és a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben, illetve az előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Amennyiben az Előfizető a teljes díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a szüneteltetést megelőző állapot visszaállításáról gondoskodni.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF 5. mellékletét képező Etikai kódex dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

Ha a szolgáltatás a jelen pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető. Előfizető a megszüntetés feloldásáért a Hirdetményben meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni.

Az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti szolgáltatás-szüneteltetéssel kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

5.1.5. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósítás módjai

5.2.1. Az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás korlátozására illetve szüneteltetésére az Előfizető egyidejű – a hatályos jogszabályokban meghatározott – értesítése mellett Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

- Az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van
 - Az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol.
 - Az Előfizető az igénybe vett szolgáltatás a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt a hálózati szolgáltatási szerződésekről szóló Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Ebben az esetben az Előfizető köteles a Szolgáltatónak általános kártérítést fizetni, amelynek mértéke alkalmas kell legyen a szolgáltató teljes anyagi kárpótlására.
 - Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen (de nem kizárólagosan) a következő esetekben.
 - Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
 - Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen 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-mail, amely több mint 32 címzettet tartalmaz 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.
- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:
 - *feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik
 - *vírussal, vagy más káros kódrészlettel 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

- 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 személyes, nem nyilvános vagy 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).
- 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 ütközik
 - *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 több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben, illetve az előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Szolgáltató köteles a korlátozást feloldani, ha az Előfizető a korlátozás okát megszüntette, és erről Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez. Előfizető a korlátozás feloldásáért a Hirdetményben meghatározott összegű szolgáltatáskorlátozás-feloldási díjat köteles fizetni. Ha a szolgáltatás a jelen pontban leírtak alapján korlátozott, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető.

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

5.2.2. Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának

megszüntetések az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozás az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.5. pont szerint.

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él a jogszabályban biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan korlátozott állapota vagy szünetelése a 90 napot meghaladja, úgy a szolgáltató jogosult az elektronikus leveleket törölni.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

6.1.1 Hibabejelentés

A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, az elérhetőségét az ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza. A hibabejelentő szolgálat addig áll a használó rendelkezésére, amíg az előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az internetszolgáltatás díját.

Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. Az előfizetőnek a szolgáltatás észlelhető hiányosságait haladéktalanul jeleznie kell a szolgáltató hibabejelentő helyéhez, mert a szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségét csak abban az esetben tudja teljesíteni, ha az előfizető a hibát bejelentette a szolgáltató felé. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

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

6.1.2 Hibajavítás, vállalt hibaelhárítási határidő

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A szolgáltató az ilyen 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.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a **Hirdetményben** megjelölt mértékben, ha

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

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

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 órán belül meg kell kérnie. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a 72 órás hibajavítási határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy javítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe. Ha a kivizsgálás vagy a javítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

A hibaelhárítási célértékeket az ÁSZF 4.1.5 pontja tartalmazza.

6.1.3 Hibabejelentések nyilvántartásba vétele

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok

betartásával két évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az előfizetői IP címét vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét, (eredménytelenségét és annak okát),
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt.

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

6.1.4 Együttműködés a hibajavításban

Az Internet-hozzáférés részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések(végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. 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 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 számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára megfizetni. 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 - a felróhatóság függvényében - helytállni.

6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Hibás teljesítésnek kell tekinteni, ha a szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatást a szerződésben foglaltaktól eltérően nyújtja. Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem

szerződésszerűen teljesít. Az előfizetői szerződésekből eredő 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 a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége hibás teljesítés vagy késedelem esetén külön jognyilatkozat nélkül beáll és azt a szolgáltató nem köti az előfizető kötbérré vonatkozó igényének be- jelentéséhez. Az előfizető mindemelett jogosult a kötbérigény bejelentésére.

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. Mentesül a szolgáltató a felelősség alól az alábbi esetekben:

- Külső hibák: a szolgáltató mindent megtesz a szerződés tárgyát képező szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek az érdekkörén kívül eső szolgáltatás meghibásodásából, vagy elégtelenségéből adódtak
- Korlátozás: a szolgáltatás az ÁSZF 5. pontjában rögzített szüneteltetése, korlátozása és felfüggesztése nem minősül hibás teljesítésnek.
- Felhasználói hibák: amennyiben az előfizető érdekkörében bekövetkezett okból történik a szolgáltató hibás teljesítése, úgy az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli. Az előfizető köteles a havi díjat és a változó díjat (díjakat) megfizetni.

A szolgáltató által fizetendő kötbér mértékét és a kötbérfizetés módját az ÁSZF 7.4. pontja tartalmazza.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A késedelemből vagy hibás teljesítésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

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

6.3.1 Bejelentési módok

Az előfizető írásban, szóban, telefonon vagy e-mailen jelentheti a szolgáltatással kapcsolatos panaszait, észrevételeit, reklamációit az ügyfélszolgálaton. Az előfizető az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában benyújtott észrevételeit, panaszait, reklamációit az ügyfélszolgálat kivizsgálja és 15 napon belül a bejelentéssel megegyező módon tájékoztatja az előfizetőt. Indokolt esetben a szolgáltató a telefonon történő észrevétel és reklamáció bejelentésére írásban vagy e-mailen keresztül válaszol.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, melyet a bejelentés időpontjától számítva két évig őriz meg.

6.3.2 Díjreklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja.

Ha az előfizető az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjfizetés elmaradása miatt felmondani.

6.3.3 Kötbér és kártérítési igények

Ha az előfizető a szolgáltatóval szemben kötbérigénnyel lép fel, a szolgáltató az igényt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és az ÁSZF 6.3.1. pontjában foglaltak figyelembe vételével megvizsgálja. Az igénynek való helyt adásról, egyben a visszafizetésről vagy jóváírásról, illetőleg az igény elutasításáról a szolgáltató az igény beérkezésétől számított 30 napon belül köteles az előfizetőt értesíteni.

Egyebekben a kártérítési igények elbírálására az ÁSZF 7.3. pontjában, a kötbér igények vonatkozásában az ÁSZF 7.4. pontjában foglaltak irányadóak.

6.3.4 Jóváírás

Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, akkor havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül, a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára az előfizető részére egy összegben visszafizeti - amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

6.3.5 Forgalmi adatok megőrzése és szolgáltatása

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 forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat nyomtatott formában köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató ezeket az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

6.3.6 Egyéb előfizetői bejelentések, panaszok

Amennyiben az előfizető egyéb, az előző pontok alá nem tartozó bejelentéssel vagy panasszal él, a szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 15 napon belül a bejelentést megvizsgálja, és az előfizetőt tájékoztatja.

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

6.4.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson.

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti időpontig megőriz. 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 az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül.

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.

6.4.3. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

6.4.4. A panaszok kezelési rendjét a 6.3. pont tartalmazza.

6.4.5. Az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási idejét az ÁSZF 4.1.5. pontja tartalmazza.

6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

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

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, a Gazdasági Versenyhivatalhoz, illetve a békéltető testülethez fordulhat, valamint bírósági peres eljárást kezdeményezhet.

6.6.1 A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása és elérhetősége

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben és a 2/2015.(III.30.) NMHH rendeletben meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez 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§ - 17/C. §-ában foglaltak határozzák meg.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1426 Budapest, Pf. 20.

Telefon: (06 1) 459-4800

Fax: (06 1) 210-4677

Honlap: www.nfh.hu

A szolgáltató székhelye szerinti területi fogyasztóvédelmi szerv:

Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5.

Postacím: 6701 Szeged, PF: 542.

Telefonszám: +36 62 680 530

Telefax: +36 62 680 531

E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu

6.6.2 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárása és elérhetősége

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.

SolarTeam Energia Kft. Általános szerződési feltételek

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: (06 1) 457-7100

Fax: (06 1) 356-5520

E-mail cím: info@nmhh.hu

Honlap: www.nmhh.hu

Központi ügyfélfogadó iroda címe: 1133 Budapest, Visegrádi u.106.

telefonszáma: (06 1) 468-0673

6.6.3 A Gazdasági Versenyhivatal eljárása és elérhetősége

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el. A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos.

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levelezési cím: 1245 Budapest, Pf. 1036

Telefon: (06 1) 472-8900

Fax: (06 1) 472-8905

6.6.4 A békéltető testület eljárása és elérhetősége

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 szolgáltató székhelye szerinti illetékes békéltető testület:

Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: 06-62-554-250/118

Fax: 06-62-426-149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

<http://www.bekeltetes-csongrad.hu/>

6.6.5 A bíróság eljárása és elérhetősége

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. Az előfizető az előfizetői jogviszonyával kapcsolatos polgári jogi igényét jogosult bíróság előtt érvényesíteni.

A szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság:

Szegedi Járásbíróság

Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 4.

Levelezési cím: 6701 Szeged, Pf.: 424
Központi telefonszám: +36 62 562 500 / Fax: +36 62 562 506
E-mail cím: elnok@szeged.birosag.hu

6.7 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 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 választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- b) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- c) 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)-b) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A c) 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 c) 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 megszüntetésekor esedékes díjakat - az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az elektronikus levelet – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Amennyiben elektronikus levélben történő értesítés megtörténte az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Az előfizetők értesítése postai levélküldemény útján is történhet. 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.

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

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

7.1.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a **Hirdetmény** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a **Hirdetmény** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni

Az egyes díjak fogalmát az **ÁSZF 3. sz. melléklet** tartalmazza.

7.1.2. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

7.1.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjait az Előfizető tetszőleges időpontban és gyakorisággal rendezheti, az egyetlen megkötés, hogy a negyedévi díjakat az adott negyedév végéig rendezni kell.

7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról az esedékesség hónapjában, vagy azt megelőzően számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett határnapig köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

A Szolgáltató a számlát postai úton küldi meg.

Ha az Előfizető a számlát a tárgy hó 11-ig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. A számlamásolat díját a Hirdetmény tartalmazza.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy félévente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a Hirdetmény szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számla-kibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

7.1.5. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálatát útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

7.1.6. A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzügyi teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják). A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

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

7.1.7. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszédett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

7.1.8. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

7.1.9. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 293. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A Szolgáltató – az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okú – előrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

7.1.10. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,
- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy
- üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek ugyancsak az Előfizetőt terhelik.

b) pénzbeli óvadék.

A Vagyoni Biztosíték/Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményei függvényében határozza meg a jelen pont szerinti eltéréssel azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összeget.

Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni és amely óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában

b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkel),

c) Előfizető részéről történő pénzügyi átutalás (átutalási megbízás vagy bankkártyával történő utalás útján)

A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

7.2.2. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári féléves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

7.2.3. A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje

alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.2.4. Akciós kedvezmény lehet:

- a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- f) az a)-d) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

7.2.5. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

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

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

7.2.7. Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

7.2.8. Féléves és éves díjfizetési gyakoriság esetén amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb díjcsomag irányába (lefelé) módosítja, köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

7.3.1 Felelősség, kártérítés, elévülés

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonában 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.

7.3.2 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.

7.3.3 A kártérítési eljárás

Az előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a szolgáltatónak 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. Az előfizető a kártérítési igény elutasítása ellen a jelen ÁSZF 6.6. pontjában megjelölt felügyeleti szervekhez, békéltető testülethez, illetőleg bírósághoz fordulhat.

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

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

7.4.1 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása és mértéke

A 2/2015.(III.30.) NMHH rendelettel összhangban, az alábbi esetekben köteles a szolgáltató kötbért fizetni az előfizető részére:

7.4.1.1 Szolgáltatás nyújtás megkezdésének késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató az ÁSZF 2.4. pontjában foglalt határidőben köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni. A szolgáltatás nyújtásának megkezdésére nyitva álló határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezménye nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.1.2 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 7.4.1.1. pontban meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.1.3 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a 6.1.3. pont szerint a hiba elhárításáról szóló értesítésre nyitva álló határidő elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- c) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az a)-b) pont szerinti esetben,
- négyszerese a c) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa a c) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

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

7.4.1.4 Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

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

7.4.1.5 Átírás és áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

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

A szolgáltató az áthelyezés teljesítése során előírt határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.2 A kötbérfizetés módja

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A szolgáltató a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számításról az előfizetőt olyan módon tájékoztatja, hogy abból az előfizető számára ellenőrizhető legyen a számítás helyessége.

8 A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

8.2 Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

Határozatlan idejű szerződés esetén és határozott idejű szerződés megszűnése esetén az előfizetőnek lehetősége van áttérni más szolgáltató internet szolgáltatás csomagjára. A szolgáltatóváltási igényt az új szolgáltatónál kell jelezni, amely a szükséges egyeztetéseket elvégzi és menedzseli az átállást. A korábbi internet szolgáltatás megszüntetéséről az előfizető köteles gondoskodni.

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

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

9.1 A szerződés időtartamának meghatározása

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. Ha a felek a szerződésben kifejezetten nem jelölték meg, a szerződés időtartama határozatlannak minősül.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon tájékoztatást nyújt az előfizetőnek a határozatlan és a határozott idejű előfizetési szerződés megkötésének a lehetőségéről és bemutatja azok részletes feltételeit. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

9.2 A határozott időtartamú szerződésre vonatkozó különös szabályok

9.2.1 A határozott időtartamú szerződés módosítása

A határozott idejű szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani. Kivételt képez ez alól ha a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, illetőleg ha a módosítás következtében a szerződési fel- tételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg. Egyebekben a határozott idejű szerződések az ÁSZF 12.1. pontjában foglaltak szerint módosíthatóak.

9.2.2 A határozott időtartamú szerződés megszűnése

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. 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.

A határozott idejű szerződés megszűnését legalább 30, legfeljebb 60 nappal megelőzően a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a szerződésből hátralevő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton. A szolgáltató egyidejűleg tájékoztatja az előfizetőt a szerződésmódosítás és a határozatlan idejű új szerződés megkötésének a lehetőségéről.

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 díjcsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

Határozott tartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést rendes felmondással nem szüntetik meg. Amennyiben az előfizető a szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az előfizető rendes felmondása esetén köteles megfizetni a szolgáltatónak a határozott idejű szerződés kapcsán biztosított kedvezmények összegét a szerződés megszűnését követő 15 napon belül a szolgáltató számlája alapján. A kedvezmények összegét a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult a szolgáltató felszámítani. Nem alkalmazható ez a jogkövetkezmény az előfizető az ÁSZF 12.4.2. pontjában szabályozott rendkívüli felmondása esetén.

Az előfizetői szerződés megszüntetéséről és megszűnéséről egyebekben az ÁSZF 12. fejezete rendelkezik.

10 Adatkezelés, adatbiztonság

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

10.1.1 Az adatkezelés elvei

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat az érvényes adatvédelmi szabályok szerint kezelni. A szolgáltató az előfizető adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az Eht. rendelkezései alapján kezeli.

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul, másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. A szolgáltató az előfizető adatait az előfizetőnek az előfizetői szerződésben adott hozzájárulásának megfelelően kezeli.

A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál nem a megjelölt célokból történő adatkezelésre került sor, illetőleg az adatkezelés időtartama lejárt.

10.1.2 A szolgáltató által kezelt adatok, tárolásuk célja és időtartama

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az ezzel kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az előfizető azonosításához szükséges és elégséges adatot.

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

A szolgáltató kezeli továbbá a megjelölt azonosítókon és személyes adatokon túl azokat a műszaki adatokat, amelyek a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükségesek.

Az előfizető nevét (cégszerű megnevezését), címét (tartózkodási helyét, székhelyét), természetes személy anyja születési nevét, születési helyét és idejét, kiskorú vagy cselekvőképességében korlátozott személy törvényes képviselőjének adatait, nem természetes személy adószámát, cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási azonosítóját, bankszámlaszámát az Eht. 129.§ (6) bek. alapján az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedésének, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérésének céljából, a szerződésszerű teljesítés érdekében kezeli a szolgáltató a szerződés megszűnéséig, illetőleg az abból származó követelések elévüléséig. Ugyanezen célból és időtartamra kezeli a szolgáltató az előfizető postacímét (számlázási címét), amennyiben az az előfizető lakcímétől (székhelyétől) eltér.

A szolgáltató az Eht. 157.§ (2) bekezdése alapján, az előfizetői szerződésből eredő követelések elévüléséig kezeli az alábbi adatokat:

- a) az Eht. a 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok;
- b) az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma, típusa, jellege vagy egyéb azonosítója
- c) az internetszolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- d) az internetszolgáltatás dátuma, a szolgáltatás igénybevételének időtartama;
- e) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;
- f) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- g) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

Az adatkezelés jogalapját az Eht. 157.§ (1)-(4) bekezdése, az Eht. 159/A.§ (1) bekezdése és a számviteli törvény rendelkezései képezik.

Az adatkezelés célja a számlázás, a díjak beszedése, a szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése, valamint a c) pontban megjelölt adatok vonatkozásában a hatósági adatszolgáltatás kötelezettsége.

A szolgáltató kezeli az érintett személy hozzájárulása alapján az előfizető által megjelölt kapcsolattartó személy nevét az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés érdekében a szerződés megszűnéséig. Az előfizetői hozzáférési pont adatait (létesítése cím, csatlakoztatott végberendezés) a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződésszerű hibaelhárítás és karbantartás érdekében kezeli a szolgáltató a szerződés megszűnéséig.

védni, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen.

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak bejelenteni és azokról az Eht. 156.§ (4) bekezdése szerinti nyilvántartást vezetni.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni az Eht. 156.§ (5)-(8) bekezdése szerint. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a szolgáltató a Nemzeti Média- és Hírközlési 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.

Az adatbiztonság keretében a szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

A szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel. A szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat 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.

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

10.2.2 Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson túl a szolgáltató biztosítja, hogy a szolgáltatás igénybevétele során az előfizető bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célból milyen személyes adatokat kezel.

Az előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével –

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

Az előfizető jogosult a szolgáltatónál lévő valamennyi rá vonatkozó személyes és a számlázással kapcsolatos részletes adat megismerésére. A szolgáltató az internetforgalmat regisztrálja és értékeli, amit kívánságra az előfizető számára hozzáférhetővé tesz.

Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató biztosítja a saját adatok vonatkozásában a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintést. Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módja, esetei és határideje (különösen az előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

Az előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében, vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban a szerződés hatálya alatt bármikor megadhatja, visszavonhatja vagy módosíthatja.

11.1 Az előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, az előfizetőnek szerződéskötéskor nyilatkoznia kell arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy üzleti előfizetőként kívánja igénybe venni.

11.2 A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az előfizető nyilatkozatot

tehet arról, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) 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 történt, azt az előfizető az ÁSZF 13.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a szolgáltató részére.

11.3 Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra

A 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. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat. Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

12 Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

12.1.1 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

A szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződésmódosítást bármelyik fél kezdeményezheti. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

12.1.2 A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

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

- 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,
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés esetén,
- a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- az előfizetői szerződés, illetőleg a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében lényeges körülményváltozásnak minősül az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható –növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

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 értesíteni az előfizetőket, az őket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Nem köteles ezen értesítésre a szolgáltató új szolgáltatás bevezetése estén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken.

Ha a módosítás az előfizető részére 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 határozottból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben 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 és a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Az ügyfélszolgálat címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik az egyoldalú szerződésmódosításhoz kapcsolódó kötelezettségek, azonban a szolgáltató a változásról a központi irodáján és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

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

12.2.1 Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az átírás alakilag és tartalmilag teljes kérelmezésétől számított 15 nap, ezen határidő be nem tartása esetén a köteles a szolgáltató az ÁSZF 7.4.1.5. pontja szerinti kötbért fizetni. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik. Az átírást a szolgáltató díjmentesen végzi.

12.2.2 Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül elvégezni a szükséges vizsgálatait az igény teljesíthetősége érdekében, és ezen időn belül értesíteni az igénylőt arról, hogy

- az áthelyezési igényt elfogadja, és az áthelyezést az igény beérkezésétől számított 30 napon belül vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt később, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban elvégzi, vagy
- az áthelyezést a jelzett határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi napját, mely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy
- az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- az áthelyezési igényt az előfizető – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja

Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató a késedelmi kötbért tartozik fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. Áthelyezés esetén az előfizetői szolgáltatási pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezésig a szolgáltatás szünetel, ezen időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

Az áthelyezés díját a szolgáltató egyedi árajánlatban adja meg, de az ár nem lehet magasabb, mint az egyszeri kiépítés díjának 50%-a.

12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélpostai küldeményként köteles megküldeni. A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt és annak lejártának napját.

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 a felmondásban értesíteni.

12.3.1 A szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés a szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

12.3.2 A szolgáltató rendkívüli felmondása

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fentiek szerint felmondhatja, ha

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést tértivevényes levélpostai küldeményként megküldött, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

- az előfizető levélpostai küldeményként megküldött, 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
- az előfizető az előfizetői szolgáltatást levélpostai küldeményként megküldött, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is hálózati szolgáltatás céljára használja.
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, és ezt a jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

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 mondható fel a szerződés az esetben, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve ha a díj tízezer forintnál magasabb, 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 további díjakat folyamatosan megfizeti.

A szolgáltató jogosult az előfizető szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Ha a szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződést szüntet meg rendkívüli felmondással, a szolgáltató követelheti az előfizetőtől azokat a kedvezményeket, melyek figyelembevételével az előfizető határozott idejű szerződést kötött. Az előfizető a szerződés megszűnését követő 15 napon belül tartozik megfizetni a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig számított kedvezmények összegét a szolgáltató számlája alapján.

12.4 Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1 Az előfizető rendes felmondása

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, 8 napos határidővel bármikor jogosult felmondani. Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. 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 megtételétől, vagy megküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

A határozott idejű előfizetői szerződés a határozott idő lejárta előtti felmondása esetén, amennyiben az előfizető a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatónak a határozott idejű szerződés kapcsán biztosított kedvezmények összegét a szerződés megszűnését követő 15 napon belül a szolgáltató számlája alapján. A kedvezmények összegét a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult a szolgáltató felszámítani.

Az előfizető akkor is felmondhatja a szerződést, ha bármilyen okból a szolgáltatást nem tudja igénybe venni (megszűnt a szerződés szerinti telephelyén a hozzáférési vagy telefonos szolgáltatás, vagy minősége igazolható módon nem alkalmas a szolgáltatás igénybe vételére). Ilyen esetekben a felek méltányossági alapon a szerződésben foglaltnál rövidebb felmondási időben is megállapodhatnak.

12.4.2 Az előfizető rendkívüli felmondása

Az előfizető az ok megjelölésével írásban határozatlan és határozott idejű szerződés esetében is rendkívüli felmondással élhet, ha

- a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- a szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglalt rendelkezések alkalmazásának van helye.

Az előfizető rendkívüli felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.4.3 Az előfizető elállása

Az előfizető elállhat a szerződéstől, 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.

A távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől.

12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1 Közös megegyezés

A felek az előfizetői szerződést közös megegyezéssel bármelyik fél kezdeményezésére, bármikor megszüntethetik.

12.5.2 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az előfizető szerződés megszűnik:

- az előfizető halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével,
- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- határozott idejű szerződés esetén a határozott idő lejártával.

A határozott idejű szerződés megszűnése esetén új szerződés kötéséről és a szerződés időtartamának a módosításáról az ÁSZF 9.2.2. pontja rendelkezik.

12.5.3 Eljárás a jogviszony megszüntetése esetén

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási vagy belépési díjat, illetőleg a szerelési díjat nem fizeti vissza az előfizető részére. A szerződés megszűnése nem mentesíti a feleket az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült fizetési kötelezettségek alól.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt a szolgáltató által biztosított berendezés leszerelése válik szükségessé, az előfizető köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni. A szerződés megszűnése esetén a szolgáltató a központi irodáján – illetőleg amennyiben más ügyfélszolgálatot is nyit, bármely ügyfélszolgálatán – lehetővé teszi az előfizetőnek a részére átadott, a szolgáltató tulajdonát képező eszköz visszaszolgáltatását. A szolgáltató a leszerelés megtörténtéről, illetőleg az eszköz visszaszolgáltatásáról igazolást ad az előfizetőnek.

13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1 Az 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.

13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az előfizető kötelessége gondoskodni arról, hogy a szolgáltatáshoz használt berendezés, a szolgáltató hálózata csakis a szerződésben foglaltak szerint kerüljön felhasználásra.

Amennyiben az előfizető a számára nyújtott szolgáltatást jogellenes célokra használja, illetőleg tárterületén / e-mail postafiókjában olyan adatot tárol, amely a hatályos jogszabályokba ütközik, vagy sérti mások jogait, az ebből eredő felelősség és ennek jogkövetkezményei kizárólag az előfizetőt terhelik. A szolgáltató az így tárolt tartalmakkal kapcsolatban mindennemű felelősség alól mentesül.

A szolgáltató kizárólag az általa publikált tartalom jogszabályoknak megfelelő voltáért tartozik felelősséggel. Kivételt képez ez alól, ha a publikált tartalmat az előfizető bocsátja a szolgáltató rendelkezésére, ez esetben a szolgáltató a publikált tartalomért felelősséget nem vállal.

Ha a szolgáltató jogsértő tartalmat vagy egyéb jogszerűtlen felhasználást észlel, jogosult a szolgáltatás azonnali hatályú felfüggesztésére és az előfizetői szerződés felmondásának folyamatba tételére. Jogosult a szolgáltató továbbá az eset kivizsgálása érdekében a jogsértést az illetékes hatóságoknak jelenteni.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele közben a mindenkori vonatkozó jogszabályokat betartani köteles, ezek megszegése esetén minden felelősség a felhasználót terheli, és ilyen esetben a szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni, továbbá az előfizetői szerződés felmondását folyamatba tenni.

13.3 A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

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 felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az előfizető kötelessége arról gondoskodni, hogy az alkalmazott végberendezés – amennyiben az az előfizető tulajdonában áll – az előírt hatósági engedélyekkel rendelkezzen.

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.

Amennyiben a szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek az ÁSZF vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szerződésszegésnek a megszüntetésére, mely felhívás eredménytelensége esetén a szerződést az ÁSZF 12.3.2. pontjában részletezett szabályok mellett felmondja.

13.4 Az adatváltozás bejelentése

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 adataiban bekövetkezett változások átvezetését az előfizető kezdeményezi. A cég azonosító adataiban bekövetkezett változásokat okirattal (pl. személyi okmányokkal, cégbírósi végzéssel) kell igazolni.

A számlázási cím módosítását az előfizető kérheti a régi és az új cím egyidejű közlésével legalább 4 hét előretartással. A szolgáltató ellenőrizheti, hogy az új cím az előfizető telephelye.

Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását vagy elrendelését 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 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és az azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a szolgáltató honlapján (www.napnet.hu) keresztül letölthető.

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

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

A szolgáltató műsorterjesztési előfizetői szolgáltatást nem nyújt előfizetőinek, a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

1.sz. melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) személyes adatok;
- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,
- ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)-ad) pont szerinti adatai,
- af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,

- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés 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 következő adatokat:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- f) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- g) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

1.4. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (szolgáltatáscsomag- tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

2.1. Az 1.1. pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató az 1. pont szerinti adatokat az alábbi célból és jogcímen, valamint az alábbi időtartamig kezeli:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év

Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszám	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszám	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám, értesítési cím	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	a) Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása vonatkozásában Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b) Előfizető hozzájárulása esetén	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	Az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizetői hozzáférési pont helye	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése	a) Eht. 141. § (1) bekezdés b) A 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet 10. §-a alapján az előfizető hozzájárulása esetén	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időtartamig
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető címe és az állomás típusa	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év

Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés)
Hívó és hívott előfizetői számok	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli bizonylat megőrzése	a) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A számla keltétől számított 8 év
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év

2.4. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.5. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.6.1. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.6.2. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.6.3. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

2.6.4. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzöten meg kell semmisíteni.

3. A személyes adatok továbbításának esetei

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságoknak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.3. Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik
- b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.-3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

- a) az egyedi előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
- b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

6. Az adatvédelmi felelős

6.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Császár Béla
beosztása: ügyvezető
elérhetősége: Mórahalom, Vállalkozók útja 1/b
Tel.: 20/269 36 33

6.2. Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

- a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,
- b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit,
- c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

7. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30) NMHH rendelet

2. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek
(AUP - Acceptable Use Policy)

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsapás, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megaláztató tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéréstlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéréstlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépert, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (ez az ÁSzF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.

3. sz. melléklet**Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások****I. Alapszolgáltatások****I.1. Hozzáférési pont kiépítése**

A telepítés egyszeri díja (belépési díj) tartalmazza az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésének munkadíját, a szerelés közben felhasznált anyagok részki költségét, a szerződésben foglalt azonosítók, postaláda és webtárhely adatok feldolgozását, és minden olyan költséget, ami a szolgáltatás-hozzáférési pont működőképes állapotban történő átadásához közvetlenül kapcsolódik.

A hozzáférési ponthoz szükséges előfizetői végberendezés díját a Hirdetmény tartalmazza.

I.2. Előfizetői szolgáltatások**Élő, de már nem választható díjcsomagok**

Csomag	Mars	Merkúr	Vénusz	Jupiter
Postaláda	3 db	3 db	3 db	3 db
Postaláda-terület	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB
Web tárhely	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB
Maximális sávszélesség (le/fel irányban)	0,375/0,18 Mbps	0,5/0,25 Mbps	1/0,5 Mbps	2/1 Mbps
Garantált sávszélesség (le/fel irányban)	0,125/0,062 Mbps	0,25/0,125 Mbps	0,5/0,25 Mbps	1/0,5 Mbps

Csomag	Nap1000	Nap2000	Nap3000
Postaláda	3 db	3 db	3 db
Postaláda-terület	100 MB	100 MB	100 MB
Web tárhely	100 MB	100 MB	100 MB
Maximális sávszélesség (le/fel irányban)	1/0,25 Mbps	2/0,5 Mbps	3/1 Mbps
Garantált sávszélesség (le/fel irányban)	0,25/0,125 Mbps	0,375/0,125 Mbps	0,5/0,25 Mbps

Választható díjcsomagok

Csomag	NapNet2	NapNet4	NapNet5	NapNet8
Postaláda	3 db	3 db	3 db	3 db
Postaláda-terület	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB
Web tárhely	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB
Maximális sávszélesség (le/fel irányban)	2/0,5 Mbps	4/0,75 Mbps	5/1 Mbps	8/2 Mbps
Garantált sávszélesség (le/fel irányban)	0,5/0,125 Mbps	0,75/0,18 Mbps	1/0,18 Mbps	2/0,5 Mbps

II. Kiegészítő szolgáltatások

II.1. Adatforgalom mérése, az adatforgalom túllépése (forgalomméréses díjcsomagnál)

Az adatforgalom számítása a tárgyhónap első napján 0 órától a tárgyhónap utolsó napján 24 óráig történik. Az ezen időszak alatti forgalom tekintendő tárgyhavi forgalomnak. Ha az Előfizető tárgyhavi adatforgalma túllépi a csomagban foglalt havi adatforgalmat, túllépési díj megfizetésére köteles. A fizetendő túllépési díj összege a túllépés mértéke (minden megkezdett gigabájta) és a gigabájtankénti túllépési díj szorzataként számítandó ki.

II.2. Postaláda (mailbox) szolgáltatás

Minden előfizetői csomag tartalmaz meghatározott számú e-mail postaládát. Ezekhez a postaládákhoz az Előfizető POP3 vagy IMAP4 protokollal (ill. a webmail felületen) kapcsolódhat a Szolgáltató tájékoztatójában meghatározott címen. A postaláda tárhelyének méretét a választott előfizetői csomag határozza meg. Az Előfizető további tárhelyet rendelhet, melynek díját a Hirdetmény tartalmazza. A postaládához tartozó e-mail cím *postalada@napnet.hu* alakú, ahol a *postalada*-t az Előfizető választhatja meg, ha azt még nem használja másik Előfizető. Amennyiben ez foglalt, akkor másik postaláda nevet kell választania. Amennyiben Előfizető rendelkezik saját domain névvel, és azt külön szerződés alapján a Szolgáltató üzemelteti, az Előfizető kérheti, hogy e-mail címei *postalada@sajatdomain.hu* alakúak legyenek, ahol a *sajatdomain.hu* az Előfizető tulajdonában levő domain név. Ebben az esetben Szolgáltató jogosult fenntartani az Előfizető által kért első e-mail címet *postalada@napnet.hu* alakban, az Előfizető és a Szolgáltató közötti hivatalos levelezés céljára.

A Szolgáltató SMTP protokoll segítségével fogadja az e-mail címre érkező leveleket, bárhonnan az Internetről, de nem köteles a leveleket elfogadni Open Mail Relay (nyílt levéltovábbítású) kiszolgálókról,

reverse domain bejegyzés nélküli IP címekről, vagy más olyan kiszolgálóról, ami veszélyeztetheti Szolgáltató szolgáltatásainak biztonságát. A Szolgáltató egy küldő kiszolgáló open mail relay állapotának megállapításához nyilvános open relay adatbázisokat is használhat.

II.3. SMTP szolgáltatás

Az SMTP szolgáltatás segítségével az Előfizető a saját IP címéről elektronikus leveleket küldhet, SMTP protokoll segítségével, az előfizetői szerződésben meghatározott című szerveren keresztül, bármilyen létező, technikailag működőképes e-mail címre. Az elküldhető levelek maximális mérete 10 MB, ennek megváltoztatásáról a Szolgáltató a Hirdetményben értesíti az Előfizetőket.

Az Előfizető nem jogosult nagy mennyiségű elektronikus levél küldésére olyan címzettek részére, akikkel azelőtt semmilyen üzleti vagy kommunikációs kapcsolatban nem állt. A nagy mennyiség 32-nél több levelet jelent. Amennyiben az Előfizető mégis nagy mennyiségű levelet küld ilyen címzetteknek, úgy a Szolgáltató az ÁSZF 9.1. pontja alapján jogosult eljárni.

II.4. Web tárhely

Az Előfizető az előfizetői csomag által meghatározott maximális összméretben fájlokat tölthet föl a Szolgáltató szerződésben meghatározott nevű kiszolgálójára FTP protokoll segítségével, jelszavas azonosítással. A Szolgáltató ezeket a fájlokat HTTP protokoll segítségével webszerveren keresztül elérhetővé teszi bárki számára az Interneten. Az elérési címet az előfizetői szerződés és a Hirdetmény tartalmazza. Az Előfizető nem tölthet fel a hatályos jogszabályokba, az Alkotmányba ütköző, vagy a Szolgáltató érdekeit illetve az ÁSZF-ben leírtakat sértő tartalmakat. A feltöltött tartalomért az Előfizető teljes anyagi és erkölcsi felelősséggel tartozik.

Az előfizetői csomagban szereplő tárhelynél nagyobb méretű tárhelyet is igényelhet meghatározott díjfizetés mellett.

II.5. Web tárhely igénylés díjcsomag rendelése nélkül

Ügyfeleinknek lehetőségük van előfizetői díjcsomag rendelése nélkül web tárhely igénybevételére. A szolgáltatás műszaki tulajdonságai megegyeznek az előfizetőknek nyújtott web tárhely szolgáltatással.

II.6. Domain név regisztrálás, fenntartás

A .HU TLD-hez tartozó nevek regisztrálása az Internet Szolgáltatók Tanácsa mindenkori szabályzata szerint. A regisztrációra vonatkozó szabályok a <http://www.domain.hu/> címen megtalálhatóak, és irányadóak. A szolgáltatás igénybevételéhez egyszeri regisztrációs díj és éves fenntartási díj tartozik, az Előfizető és a Szolgáltató közt megkötendő domain üzemeltetési szerződésben foglaltak szerint.

II.7. DNS szerver szolgáltatás

Elsődleges DNS szolgáltatás: Elsődleges és másodlagos DNS szerverek működtetése regisztrált vagy regisztrálás alatt levő domain-nevek számára.

Másodlagos DNS szolgáltatás: Csak másodlagos DNS szerver működtetése regisztrált vagy regisztrálás alatt levő domain-nevek számára, az Előfizető által megjelölt elsődleges DNS szerver alapján.

A DNS szerver szolgáltatáshoz a szolgáltatás típusának megfelelő havi díjak tartoznak, az Előfizető és a Szolgáltató közt megkötendő domain üzemeltetési szerződésben foglaltak szerint.

II.8. Fix, publikus IP cím

Az Előfizető igénye alapján, díjfizetés mellett a Szolgáltató egyedi, fix, publikus IP címet bocsát az Előfizető rendelkezésére. A kiegészítő szolgáltatás rendelkezésre állása pillanatától kezdve az Előfizető számítógépe (vagy más, a szolgáltatás igénybe vételére használt informatikai eszköze) közvetlenül, a Szolgáltató hardveres és szoftveres védelmi eszközeit kikerülve elérhetővé válik az Internet felől, adott publikus IP címen keresztül. Innentől az Előfizető jogosult ennek előnyeit élvezni és kötelezettségeit viselni.

II.9. Virtuális webservert szolgáltatás

A Szolgáltató sávszélességével az Internetre kapcsolódó webservert létrehozása a Szolgáltató kiszolgálóján. Elérés: <http://cegnev.napnet.hu>. További műszaki jellemzői azonosak a Web tárhely szolgáltatással. A szolgáltatás igénybevételéhez egyszeri telepítési díj és havi karbantartási díj tartozik.

II.10. Szerver szolgáltatás (hosting, co-location)

A Szolgáltató sávszélességével az Internetre kapcsolódó, az Előfizető tulajdonában levő kiszolgáló elhelyezése a Szolgáltató telephelyén. A szolgáltatás igénybevételéhez egyszeri telepítési díj és havi karbantartási díj tartozik.

II.11. Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése

Az Előfizető az ÁSZF 8.1. pontja szerint kérheti a szolgáltatás szüneteltetését maximum 6 hónap időtartamig. Az előfizetői szerződés módosításáért egyszeri szerződésmódosítási díjat, a szüneteltetés idejére csökkentett mértékű havidíjat, a visszakapcsolásért pedig egyszeri visszakapcsolási díjat köteles fizetni.

HIRDETMÉNY

Érvényes: 2014. 02.20-tól

A díjszabásban említett árak nem tartalmazzák a 27 %-os áfát. A Szolgáltató marketingtevékenysége keretében általánosan, vagy egyedi esetben jogosult a díjszabásban meghatározottaknál kedvezőbb díj megállapítására. Az alapszolgáltatások havi díja közvetített szolgáltatást tartalmaz.

I. Alapszolgáltatások

I.1. Hozzáférési pont kiépítése

Belépési díj hűség szerződés vállalásával:

1 év hűség	7 874 Ft
2 év hűség)	3 937 Ft
• Belépési díj hűség szerződés nélkül:	
0 év hűség	11 811 Ft

I.2. Előfizetői szolgáltatások

Elérhető: Ásotthalom, Öttömös, Pusztamérges, Ruzsa, Üllés, Zsombó, Zákányszék, Bordány, Mórahalom, Szatymaz, Forráskút településeken

Csomag	NapNet2	NapNet4	NapNet5	NapNet8
Postaláda	3 db	3 db	3 db	3 db
Postaláda-terület	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB
Web tárhely	100 MB	100 MB	100 MB	100 MB
Maximális sávszélesség (le/fel irányban)	2/0,5 kbit/s	4/0,75 kbit/s	5/1 kbit/s	8/2 kbit/s
Garantált sávszélesség (le/fel irányban)	0,5/0,125 kbit/s	0,75/0,18 kbit/s	1/0,18 kbit/s	2/0,5 kbit/s
Hűségkedvezmény nélkül	3 110 Ft	3 897 Ft	4 685 Ft	6 260 Ft
Adatforgalom	korlátlan*	korlátlan*	korlátlan*	korlátlan*

* 100 GB havi adatforgalom felett a szolgáltató fenntartja a sávszélesség csökkentésének lehetőségét!

II. Kiegészítő szolgáltatások havi díjai

Adatforgalom túllépés	825 Ft / GB
Plusz postaláda igénylés	400 Ft / db / hó
Plusz postaláda tárhely igénylés	104 Ft / 100 MB / db / hó
Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése	800 Ft / hó
Fix, publikus IP cím	2 400 Ft / hó

III. Egyéb eseti, adminisztrációs díjak

Jogcím	Díjtétel
Szerződésmódosítás, csomagváltás díja	400 Ft
Visszakapcsolási díj, ha az Előfizető kérte a szüneteltetést	2 000 Ft
Szolgáltatáskorlátozás feloldási díja	1 600 Ft
Kiszállási költség (kiszállási díj + 1 óra munkadíja)	3 600 Ft
Kiszállás esetén a munkadíj a 2. órától	2 560 Ft / óra
Szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezésének munkadíja	6 000 Ft
Átírás díja	2 560 Ft
Előfizető értesítésének díja, számlamásolat díja	500 Ft
Felszólító levél díja	630 Ft

IV. Egyéb kiegészítő szolgáltatások**IV.1. Domain név szolgáltatás**

Domain név regisztrálás, átjegyzés (.HU TLD)	2 000 Ft / db
Domain név fenntartás	2 000 Ft / év
Domain TOTÁL szolgáltatáscsomag (tartalmazza a domain fenntartás, az elsődleges és másodlagos DNS szerver szolgáltatás díjait)	4 000 Ft / év

IV. 2. Plusz web tárhely

Az előfizetői csomagban szereplő web tárhelynél nagyobb, vagy attól különböző tárfoglalás esetén. Számítása megkezdett 100 MB-onként történik.

100-500 MB	640 Ft / 100 MB / hó
500 MB felett	80 Ft / 100 MB / hó + 1 680 Ft / hó

IV. 3. Web tárhely igénylés díjcsomag rendelése nélkül

100-500 MB	960 Ft / 100 MB / hó
500 MB felett	160 Ft / 100 MB / hó + 2 560 Ft / hó

IV. 4. Virtuális webserverver

A havi karbantartási díj tartalmazza a domain név fenntartási díját és 200 MB tárhelyet.

Egyszeri telepítési díj	4 000 Ft
Havi karbantartási díj	4 000 Ft / hó

IV. 5. Szerver üzemeltetése (hosting)

Egyszeri telepítési díj	12 480 Ft
Havi karbantartási díj	16 400 Ft / hó

4. sz. melléklet

Előfizetői szerződés

Ügyfélszám:

Szerződésszám:-IST/.....

amely létrejött egyrészről az SolarTeam Energia Kft.
 cím: 6795 Bordány, Dudás u. 68.
 adószám: 11726007-2-06
 bankszámlaszám: 17000019-12957291
 továbbiakban **Szolgáltató**, másrészről

ELŐFIZETŐ ADATAI	Előfizető (költseviseelő) neve:
	Címe (irsz., település, utca, házszám):
	Vételi hely címe, ha eltér:
	Értesítési cím, ha eltér:
	Telefonszám (amelyen napközben is elérhető):
MAGÁN	Születési neve: Anyja neve:
	Szül. hely, idő: Személyi ig. száma:
ÜZLETI	Céj. szám/Váll. ig. sz.: Adószám: _ _ - - - - -
	Bankszámlaszám: _ _ - - - - -
	Kapcsolattartó neve:

továbbiakban **Előfizető** között.

Nyilatkozat: magán előfizető üzleti előfizető
 Díjfizetés módja: banki átutalás készpénz-átutalási megbízás (postai csekk)
 Számlakibocsátás: tárgy hó 5. napjáig

Díjcsomag neve	
Sávszélesség	
Garantált sávszélesség	
Hűségidő	

Azonosító:		Kezdeti jelszó:	
E-mail címek:		Kezdeti jelszavak:	
	@napnet.hu		
	@napnet.hu		
	@napnet.hu		

1. Az Előfizető megrendeli a Szolgáltatótól a jelen szerződésben megnevezett szolgáltatásokat. Az Előfizető a vételi hely kiépítése napjától jogosult igénybe venni a megrendelt szolgáltatásokat, jelen szerződésben és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott feltételek mellett. A vételi hely kiépítésének időpontja, és a szolgáltatás kezdőnapja a kiépítéskor a munkalapon rögzítésre kerül. A kiépítés végső határideje az előfizetői szerződés hatályba lépését követő 15 nap.

SolarTeam Energia Kft. Általános szerződési feltételek

2. Az Előfizető kijelenti, hogy ezen előfizetői szerződéssel kapcsolatban az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek. Abban az esetben, amennyiben az általa megadott adatokban változás következik be, arról a Szolgáltatót 8 napon belül írásban tájékoztatja. Előfizető jelen szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató vagy az általa megbízott harmadik személy a szerződéskor közölt személyes adatait az Országos Személyi Adat- és Lakcíminyivántartó Hivatalnál ellenőrizze, pontosítsa. Jelen hozzájárulás egyben engedélynek tekinthető abban az esetben is, ha egyébként az Előfizető az állampolgárok személyi adatainak és lakcímeinek nyilvántartásáról szóló 1992. LXVI. tv. 2. § (1) bekezdés értelmében adatai kiadását letiltotta, és arra is, hogy ha késedelmesen fizeti meg a szolgáltatás díját, írásbeli felszólítást követően, az abban írt fizetési határidő elmulasztása esetén a neve, késedelmes fizetésének ténye, valamint a késedelmes fizetéssel kapcsolatos adatai egy harmadik személy részére átadásra kerüljön a további intézkedések megtétele céljából.

Utalás az ÁSZF azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények céljait:	ÁSZF 4.1. pont
A Szolgáltató tájékoztatást ad arról, a szolgáltató hálózatában forgalmérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre és utalás az ÁSZF azon vonatkozó pontjaira	ÁSZF 3.1.1. pont
A szolgáltatás megkezdésének határideje	... év ... hó ... nap
Az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag) (A díjszabást, a rendszeres és nem rendszeres díjakat, költségtérítéseket a Hirdetmény tartalmazza) Ft + ÁFA = br. Ft
A kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az ÁSZF-ben találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva	ÁSZF 3.1.1. pont

d) Az előfizetői szerződés időtartama

Az előfizetői szerződés hatálybalépése év hó nap
Az előfizetői szerződés időtartama	határozatlan

Utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza	ÁSZF 8.1.12. pont ÁSZF 11. pont
--	------------------------------------

e) Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán teszi hozzáférhetővé.
A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.
Az ÁSZF egyes fejezetei külön-külön nem elérhetők.

f) Az Előfizető nyilatkozatai

1.) Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatai	
Tudomásul veszem, hogy az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adattároláson kívüli és az Egyedi előfizetői szerződés szerinti adataimat a Szolgáltató kezeli, valamint az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek mellékleteként kiadott Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata szerint jár el.	
Az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezett és egyértelmű tájékoztatást kaptam az Eht. 159. § szerintiéről, különösen az adatkezelésekről, adatátadásokról, a hírközlési szolgáltatók által hozható döntésekről és a jogorvoslati lehetőségekről.	
Személyes adataimnak az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése, valamint közvetlen üzletszerzés céljából történő felhasználásához hozzájárulok.	igen nem
Személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a Grt. 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő felhasználásához hozzájárulok.	igen nem
Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, közvetlen üzletszerzés stb.) történő kiadásához hozzájárulok.	igen nem
A szerződés hatályba lépése időpontjában előfizetői minőség	egyéni üzleti
Kis- és középvállalkozásként az egyéni előfizetőkre irányadó szabályok alkalmazását igénylem, egyben kijelentem, hogy nem minősülök üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körön kívül veszem igénybe az előfizetői szolgáltatást.	igen nem

Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatai módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását. Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a

Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.
A természetes személy Előfizetőnek vagy az ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.
Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek. Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

2.) Az előfizető egyéb nyilatkozatai		
A jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra, valamint az érdekkörömbé tartozó személyekre (a velem egy háztartásban lakókra/ingatlanhasználókra) nézve kötelezően tudomásul veszem.		
Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei (különösen a Szolgáltató Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzata) megtekinthetők az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében, továbbá a Szolgáltató internetes honlapján. Elismerem, hogy az ÁSZF tartalmát a jelen szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató honlapján, valamint ügyfélszolgálatán lehetőségem volt megismerni.		
Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatott szolgáltatáscsomagok összetételét) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezem abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, az a módosított feltételek elfogadásának minősüljön abban az esetben, ha a Szolgáltató számlalevélben vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó módon közvetlen értesítéssel vagy elektronikus levélben a kapcsolattartásra megjelölt email-címre tett eleget értesítési kötelezettségének.		
Az előfizetői hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan használati jogcíme	tulajdonos albérlő	bérlő hozzártartozó
Az előfizetői hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan tulajdonosaként hozzájárulok visszavonhatatlanul és ellenérték nélkül ahhoz, hogy az előfizetői szerződés szerint az ingatlanon a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot jelen szerződés és az érvényes Általános Szerződési Feltételek szerinti feltételekkel kiépítse, a hírközlési hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott fenntartsa, valamint azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében.		igen nem
Kijelentem, hogy a kapcsolattartásra megjelölt email-címre érkező elektronikus értesítést (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadom és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.		igen nem
Hozzájárulok, hogy a kapcsolattartásra megjelölt email-címre küldje meg a Szolgáltató elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt foglaltan a szerződés felmondását és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.		igen nem
Kijelentem, hogy a kapcsolattartásra megjelölt mobil telefonszámra érkező elektronikus értesítést (elektronikus dokumentumban, SMS-ben, MMS-ben) elfogadom és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.		igen nem
Hozzájárulok, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján küldje meg részemre kapcsolattartásra megjelölt email-címre.		igen nem
Az ÁSZF rendelkezésre bocsátását szerződéskötéskor kérem		nem
tartós adathordozón e-mailben nyomtatott formában		igen

g) Az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 8.2.4. pontban megjelölt esetekben a 8.2.4.1.-8.2.4.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 8.2.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Amennyiben a Szolgáltató a 8.2.6. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetői szerződést az Előfizetőt a 8.2.3. pont szerinti jogok illetik.

i) A szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre

Az egyedi előfizetői szerződést a felek közös megegyezéssel bármikor jogosultak módosítani.	ÁSZF 8.2.2. pont
Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető által kezdeményezett és a felek közös megegyezésével történő módosítására kerülhet sor.	ÁSZF 8.3. pont
Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosításaként az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás	ÁSZF 8.3.1. pont

következtében változás történik.	
Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.	ÁSZF 8.3.2. pont
Az egyedi előfizetői szerződésnek a Szolgáltató által kezdeményezett és a felek közös megegyezésével történő módosítására kerülhet sor.	ÁSZF 8.2.3. pont
A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben meghatározottak szerint egyoldalú szerződésmódosításra.	ÁSZF 8.2.4. – 8.2.7. pont
A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően 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 indokolja, c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.	
Az Előfizető jogosult az ÁSZF-ben meghatározottak szerint egyoldalú szerződésmódosításra.	ÁSZF 8.3. pont
Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja.	ÁSZF 8.3. 3.pont
Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette.	ÁSZF 8.3. 4.1.pont
Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette.	ÁSZF 8.3. 4.2.pont

j) Az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik a) valamelyik fél általi felmondással, b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén, c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli, vagy a Szolgáltató az átírás iránti kérelmet a 8.3.1. pont szerint elutasítja, d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén, e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt, f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével, g) a felek közös megegyezésével	ÁSZF 8.1.9., 11.1.1.-11.7.pont
---	--------------------------------

k) Az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák

Jogvita esetén igénybe vehető eljárások a jogvita jellegétől függően: - Békéltető Testület - hírközlési-, fogyasztóvédelmi-, versenyhatósági közigazgatási eljárás - Média- és Hírközlési Biztos előtti eljárás - illetékes jegyző előtti eljárás - polgári peres eljárás	ÁSZF 6.5.pont
--	---------------

l) Az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.
--

m) Utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, az előfizetőt megillető jogokat

a szolgáltatás minőségére vonatkozó rendelkezések megszegése	ÁSZF 6.3.pont
a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése	ÁSZF 5.1.pont
a díjvisszatérítés rendje	ÁSZF 7.1.7.pont
az előfizetőt megillető kötbér mértékét	ÁSZF 7.5.pont

n) Utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit

A szolgáltatás szünetelés feltételei	ÁSZF 5.1.pont
A szolgáltatás korlátozás feltételei	ÁSZF 5.2.pont

o) A hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat

A hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai: - hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy - az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon, - az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés	ÁSZF 6.1.1.pont
---	-----------------

útján	
A hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét	ÁSZF 6.1.,6.2.pont
A Szolgáltató karbantartási szolgáltatást nem biztosít, a hírközlési hálózat karbantartását végzi	ÁSZF 5.1.2.pont

p) Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodása az ÁSZF-től való eltérésről:

- az ÁSZF ... pontjától eltérően
- az ÁSZF ... pontjától eltérően

q) Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodása egyéb feltételekben:

Egyéb megállapodások:

Kijelentem, hogy a jelen szerződésben közölt adatok a valóságnak megfelelnek, egyben tudomásul veszem azt, hogy amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztetem, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, vagy az előfizetői szerződést felmondással megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

Alulírott Előfizető aláírással elismerem, hogy átvettem az alábbi dokumentumokat:

- az egyedi előfizetői szerződés
- 1. sz. melléklet: A díjcsomagba a szerződéskötéskor tartozó szolgáltatások és kiegészítő szolgáltatások megjelölését tartalmazó irat
- Hirdetmény: A díjszabást, a rendszeres és nem rendszeres díjakat, költségtérítéseket tartalmazó irat
- 3. sz. melléklet: A szerződéskötéskor hatályos, az Előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, ÁSZF szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét tartalmazó tájékoztató.

Kelt:, 20.....

.....
Szolgáltató.....
Előfizető