

Pázmány Kábel Szolgáltató Kft.
szolgáltató

**A Magyar Kábeltelevíziós és
Hírközlési Szövetség tagjaként**

**Általános Szerződési Feltételek
Helyhez kötött vezetékes telefon
szolgáltatáshoz**

Kaposvár
település területén

Hatályba lépés kelte: 2012. január 1.
Utolsó módosítás kelte: 2011. november 20.
Készült: 2008.06 11.

Lelovics László
ügyvezető

Készítés: 2008. 06. 11.
Utolsó módosítás időpontja: 2012.01.01.
Készült: 2011.11.20.

2. oldal, összesen: 77

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség.....	7
1.1. A szolgáltató neve és címe	7
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	7
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	7
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	7
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	7
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	8
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	8
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	13
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő ..	15
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	18
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	19
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	19
3.1.1. Internet alapú telefon szolgáltatás (VoIP)	22
3.1.2. Telefon szolgáltatás közvetítőválasztás útján (CPS és CS)	22
3.1.3. Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások	22
3.1.4. Szolgáltatáscsomagok leírása:	23
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:	23
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	23
3.4. Szolgáltató nem nyújt egyetemes szolgáltatást	24
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	24
3.6. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	24
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	25
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere,	25
4.2. A Szolgáltató által alkalmazott forgalom mérés szolgáltatás minőségére gyakorolt hatása.....	25
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	25
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	26
5. Szünetelések, korlátozások.....	26
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	26
5.1.1. A Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt	27

5.1.2. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból	28
5.1.3. Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt	28
5.1.4 Szünetelés közérdekből	29
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	29
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	30
6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	30
Hibaelhárítás	30
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	31
6.2.1. Az ügyfélszolgálat működése	31
6.2.2. Előfizetői panaszok kezelése	31
6.2.3. Díjreklamáció intézése	32
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	32
6.3.1. Panaszkezelés és jogviták	33
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	33
6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése	33
6.4.2. Az ügyfélszolgálat működése	33
6.4.3 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	34
6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltetőtestülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	35
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	35
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	36
7.1.1. A szolgáltatások díjainak megállapítása	36
7.1.2. Havi előfizetési díjak	36
7.1.3. Forgalmi díjak	36
7.1.4. Egyszeri díjak	37
7.1.5. A szolgáltatási díjak módosítása	38
7.1.5. A Szolgáltatás díjainak megállapítása	39
7.1.6. Egyszeri díjak	39
7.1.7. Havi előfizetési díjak	40
7.2. Díjcsomagok.....	40
7.2.3. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	40
7.2.4. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	41

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége	41
7.4. A Szolgáltató késedelmes teljesítés esetén terhelő kötbér	42
7.4.1. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	42
7.4.2. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	42
7.5. A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér és díjsökkentési kötelezettség	43
7.6. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	45
8. Az Előfizetői Szerződés időtartama	46
8.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	46
8.2. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és feltételei	47
Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása	47
Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján	47
Előfizetői Szerződés módosításának speciális szabályai	47
A szolgáltatási díjak módosítása	47
Változás az előfizető adataiban	48
Változás az előfizetői jellegben	48
Tarifacsomag váltás speciális szabályai.....	48
9. Adatkezelés, adatbiztonság	48
9.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	48
9.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	48
10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)	49
11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....	50
12. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	52
12.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	52
12.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	53
12.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	54
12.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	54
13. Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok	54
1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő).....	55
2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén	56
3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói	58
4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások.....	59
4.1. Díjmeghatározások:.....	63
5. Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat.....	68
5.1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre	68

Készítés: 2008. 06. 11.

6. oldal, összesen: 77

Utolsó módosítás időpontja: 2012.01.01.

Készült: 2011.11.20.

5.2. Tájékoztató az adat- és titokvédelemről.....	72
---	----

Készítés: 2008. 06. 11.

7. oldal, összesen: 77

Utolsó módosítás időpontja: 2012.01.01.

Készült: 2011.11.20.

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: Pázmány Kábel Szolgáltató Kft

A szolgáltató címe: 7400 Kaposvár Németh István fasor 21.

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

Cím: 7400 Kaposvár Németh István fasor 21.

Telefonszám: 20/9852491; 82/821000; 40/629970

Telefax szám: 82/821100

E-mail cím: lelovics@pazmanykabel.hu;

Nyitva tartási ideje: 8-10 és 15-17 óra között

Az egyéb ügyfélszolgálatok elérhetőségei naprakészen megismerhetők:

- a szolgáltató internetes oldalán (honlap):
- a központi ügyfélszolgálat elérhetőségein:
- a szolgáltató székhelyén:

Az egyéb ügyfélszolgálatok azonosak a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeivel és amelyek adatait az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

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

A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeit az **1. sz. melléklet** tartalmazza

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

www.pazmanykabel.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

1.6. 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.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

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

2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

2.1.1.2. Ajánlattételi eljárás

2.1.1.2.1. Az ajánlattételt (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,
- írásban a Szolgáltató internetes oldalán levő elektronikus adatlap kitöltésével.

2.1.1.2.2. Amennyiben az ajánlattétel az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az ajánlattételi eljárás mellőzhető.

2.1.1.2.3. Az ajánlattétel szempontjából Igénylő vagy Ajánlattevő (továbbiakban: Ajánlattevő) az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.1.2.4. Az ajánlattétel akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza a előfizetői szerződéskötéshez szükséges és 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint az Ajánlattevőnek az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Ajánlattevő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett ajánlat esetén az ezen személyektől származó ajánlati minőség hitelt érdemlő igazolásával.

2.1.1.2.5. Az Ajánlattevő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek

(különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

2.1.1.2.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak a Szolgáltatóval való közlésétől számított legfeljebb 15 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja az Ajánlattevőt.

2.1.1.2.7. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljeskörű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.

2.1.1.2.8. Az Ajánlattevő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

2.1.1.2.9. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló teljeskörű ajánlat (igény) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlétük között az Ajánlattevő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi, vagy
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a 2.3.1. pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

2.1.1.2.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.1.2.8. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 15 napon belül, vagy az Ajánlattevő által kért későbbi, de legfeljebb 3 hónapon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.3.5. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.1.2.11. Az Ajánlattevő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a 2.1.1.2.9.b) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a belépési díjat, illetve az egyedi

díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Ajánlattevő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törlésre kerül.

2.1.1.2.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az Ajánlattevő a belépési díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

2.1.1.3. Szerződéskötési eljárás

2.1.1.3.1. A 2.1.1.2. pont szerinti ajánlattételi és -elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbi időpontban jön létre:

- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató a 2.3.1. pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a 2.1.1.2.9. b) pont szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával.

2.1.1.3.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni és amely esetben ezen megküldés vagy hozzáférés megadása időpontjában jön létre az előfizetői szerződés.

2.1.1.3.3. Amennyiben a szerződéskötésre – nem az Előfizető kifejezett kívánságára – a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt a szerződéskötési ajánlat akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. Az Előfizető a lakásán 19 és 9 óra között szerződéskötés céljából nem kereshető fel.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kötött szerződés esetén az Előfizető – a szerződéskötés napjától, vagy ha ez későbbi, a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított – 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől, mely elállási jogról a Szolgáltató a szerződés megkötésekor írásban köteles az Előfizetőt tájékoztatni a Szolgáltató nevének és azon címének megjelölésével, akivel szemben az Előfizető az elállási jogát gyakorolhatja és amely keltezéssel ellátott tájékoztató tartalmazza a megkötött szerződés azonosítását lehetővé tevő adatokat. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető

nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás esetén a Szolgáltató nem köteles a belépési díj vagy a 2.3.7. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította, míg a csatlakozás megvalósítása hiányában a belépési vagy a 2.3.7. pont szerinti díjat kamatmentesen köteles visszafizetni. Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállás esetén az Előfizető köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármasztatni az Előfizető saját költségére, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés. A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás esetén. Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását már megkezdte.

Amennyiben az Előfizetővel való szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kifejezetten az Előfizető kívánságára kerül sor, úgy az nem minősül az Előfizetővel – az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló jogszabály szerinti – ügyfélszolgálaton kívül kötött szerződésnek és arra a szerződésre, valamint szerződéskötési eljárásra a jelen pont rendelkezési nem alkalmazhatók.

2.1.1.3.4. Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

2.1.2. Az az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.1.2.1. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

Soros hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, csillagpontos hálózat esetén az Előfizető díjcsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjcsomagok) közül választhat, illetve külön előfizethet a Prémium csatornákra. Az Előfizető – az ÁSZF **4. sz. mellékletében** rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – bármely díjcsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. A Szolgáltató új díjcsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjcsomagban levő csatornákat (továbbiakban: médiaszolgáltatások vagy csatornák) az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

2.1.2.2. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

2.1.2.3. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az

Előfizető kötelezettségei. A csoportos szerződéskötésre a lakásszövetkezet esetén közgyűlési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képviselő részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződéskötés megtagadására a jövőben, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

2.1.2.4. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

- a) az Előfizetőnek műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
- c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak
- d) az igénylő – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.1.2.5. Az Előfizető szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül – a távollévők között szóban megkötött szerződés kivételével – nem jogosult elállni. Az Előfizető jogszerűtlen elállása esetén az Előfizető hátrányos jogkövetkezményként köteles a Szolgáltatónak az **4. sz. melléklet**ben megjelölt elállási díjat, valamint – ha az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került - az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésével kapcsolatos és **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási díjat is megfizetni. Az Előfizető jogszerűtlen elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal, illetve a kiszállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig legkésőbb 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.1.2.6. 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.

2.1.2.7. A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

A jelen pont szerinti Előfizető általi elállásra jogszerű elállás esetén a 2.1.2.6. pont szerinti, jogszerűtlen elállás esetén a 2.1.2.5. pont szerinti eljárás az irányadó.

2.1.3. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai

2.1.3.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített kábeltelevízió hálózat, jogi feltétele az írásban megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.3. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

2.1.3.2. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs az egyes médiaszolgáltatók médiaszolgáltatásának (csatornájának) sajátosságai kivételével.

2.1.3.3. A szolgáltatást az Előfizető nem veheti igénybe a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. mellékletében** tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik. Digitális szolgáltatás a **4. sz. mellékletben** megjelölt településen vagy településrészen kívül nem vehető igénybe.

2.1.3.4. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

2.1.3.5. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hálózat további ellenérték nélkül a hálózat fennállásának idejéig elhelyezésre kerüljön.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1. 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, csatlakozó berendezések darabszáma,

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 cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,

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

b) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,

c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

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

e) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,

f) Ajánlattevő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),

- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Ajánlattevő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- i) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

2.2.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

a) Céggjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
- a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Céggjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:

- az illetékes Megyei Bíróság végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
- a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:

- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
- egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:

- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlannak jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan

(beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybeviteléhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól védi,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgálmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

2.2.3. A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

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

2.3.1. 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 megkezdni.

A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a **4. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

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

2.3.2. A 2.3.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.1.2.9. b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.5. pont szerinti összegben.

2.3.3. 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 szerinti összegben.

2.3.4. 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 a 2.1.2.6. pontban rögzítettek szerint.

2.3.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) a **4. sz. melléklet** tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik, amely

- a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 30 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) az új előfizetői hozzáférési pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbűlső ingatlan igénybevételére, és
- c) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
- d) ismételt jelszint erősítés nélkül legfeljebb 2 db végberendezés (tv vagy rádió) működtetését biztosítják és 1 db végberendezés fizikai csatlakozását teszik lehetővé szabványos lengőaljzaton vagy fali csatlakozón keresztül.

2.3.6. A belépési díj egy darab hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a kábelek az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben (védőcső, kábelcsatorna) kerülnek elhelyezésre, vagy ennek hiányában a falon kívül, a hozzáférési pont helyeként szolgáló ingatlanon belül vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és az ingatlant magában foglaló épület külső falán vezetékcsatornában van vezetve. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő belépési díj számítható fel a **4. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az Előfizető föld alatti létesítést igényel annak ellenére, hogy az előfizetői leágazástól (TAP) léges leágazással való bekötés is megvalósítható.
- b) Az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több, mint 30 méter távolságra van.
- c) Az Előfizető több hozzáférési pont kiépítését kéri.
- d) Az Előfizető erősítő felszerelését kéri.
- e) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- f) Az Előfizető az ingatlanon a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- g) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

2.3.7. A 2.3.5. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.

2.3.8. A 2.3.5. és 2.3.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb 2

db végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket (kábel, kábelcsatorna, csatlakozó) kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

2.3.9. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével az Ajánlattevők vagy 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.

2.3.10. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a 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.

2.3.11. A kivitelezés során az Ajánlattevő kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonal vezetés, fal- ill. födém áttörések helye, stb.) 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 Ajánlattevő viseli.

2.3.12. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

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.

2.3.13. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon (pl. fúrás, fúrt lyuk körüli falfelület lepergés, szegelés, csavarozás során okozott felületi sérülések) túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

2.3.14. A kiépített teljes kábelhálózat a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

2.3.15. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon túli, vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben

megjelölt későbbi időponton túli előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy jelszolgáltatás 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 (különösen használati, kábel-átvezetési engedély hiánya) a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg.

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

2.4.1. A Szolgáltató a bejelentett igényeket, az Ajánlattevő által tett ajánlatokat nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) az írásbeli ajánlat Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli ajánlat Szolgáltatóval való közlésének időpontját,
- b) az ajánlat Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és Ajánlattevő részére való megküldés időpontját, módját,
- c) az ajánlat Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az előfizetői szerződés számát.

2.4.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni.

2.4.3. Ha az Ajánlattevő vagy Előfizető valamely, az ajánlatban vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az Ajánlattevő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Ajánlattevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Ajánlattevővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Ajánlattevő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók.

2.4.4. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizetők az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel. A Szolgáltató az Előfizetők számára telefonszolgáltatást nyújt, amely 9007/1998 (SK.12.) KSH közleményben közzétett osztályozás (SZJ szám) alapján a következő szolgáltatásokat tartalmazza:

- Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás (64.20.11.0)
Ide tartozik a helyi hívási területek közötti kapcsolat megteremtése és fenntartása érdekében végzett kapcsoló-, átviteli szolgáltatás. A hangátvitel mellett egyéb jelek átvitelére is szolgál (pl. fax, teletext) és díjazása lehet forgalomarányos vagy átalánydíjas. Ez a szolgáltatás az igénybevevő számára hozzáférést enged a Szolgáltató teljes hálózatához és néhány esetben korlátozott számú kapcsolási körzethez is.
- Nyilvános távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.)
Ide tartoznak a hagyományos (analóg) távbeszélő-szolgáltatások, amelyek hangátvitelt biztosítanak a helyi hálózatból a belföldi, illetve a nemzetközi hálózatba; valamint a telex-, távíró-, teletext- és telefax-szolgáltatások.
- Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.1)
- Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.1)

Az Előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik, a belföldi és nemzetközi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefonállomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek Szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött, vagy valamely harmadik Szolgáltatóval kötött tranzit megállapodás keretében a hálózata elérhető. Ezen Szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

A szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására és fax készülékek közötti adatátvitelre. A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

A Szolgáltató az Előfizetők számára Internet alapú beszédátviteli szolgáltatást, valamint közvetítő előválasztás útján elérhető nyilvános helyi, belföldi, mobil és nemzetközi távbeszélő-szolgáltatást (a továbbiakban együttesen „szolgáltatás”-nak jelölve a jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban: „ÁSZF”) szerint nyújtja. Az igénybe vehető távbeszélő szolgáltatások részletes leírását az ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató azon Előfizetőnek, akik a telefon alapszolgáltatást a Szolgáltatóktól veszi igénybe évente egyszer felajánlja átvételre az egyetemes távközlési Szolgáltató által kiadott ingyenes előfizetői névjegyzéket. A névjegyzéket a Szolgáltató nyomtatott (telefonkönyv) formában, az előfizetői végpont szerinti megyei telefonkönyv, budapesti végpont esetén a budapesti telefonkönyv felajánlásával biztosítja. A CPS szolgáltatást igénybevevő Előfizetőknek a

telefonkönyvet nem ajánlja fel a Szolgáltató, mivel azt az alapszolgáltatást nyújtó szolgáltató biztosítja.

Hívástípusok:

- Helyi hívás: egy adott település közigazgatási határian belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött forgalom.
- Távolsági vagy Belföldi hívás: a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi hívások kivételével.
- Mobil hívás: a belföldi mobil rádiótelefon Szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.
- Nemzetközi hívás: a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

Speciális hívások

Négyjegyű számok

A Szolgáltató – más Társszolgáltatókkal létrejött megegyezés esetén - lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy területéről elérhetőek legyenek az országos négy számjegyű speciális számok, a hívott Szolgáltató által meghatározott díjak szerint.

Belföldi zöld szám

A 80-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi zöld szám hívásnak minősülnek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

Belföldi kék szám

A 40-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi kék szám hívásnak minősülnek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni.

Segélykérő hívások

A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes.

Emelt díjas hívások

06-90-es emelt díjas szolgáltatás

A 06-90-es emelt díjas hívás egy belföldi emeltdíjas szám szolgáltatás, mely lehetővé teszi előfizetői számára, hogy információt és tartalmat nyújtó szolgáltatásokat vegyenek igénybe a távbeszélő hálózaton keresztül.

A 90-as el hívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi emelt díjas szám hívásnak minősülnek.

A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe. Az el fizetői szerződés megkötésekor az előfizet nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja. Díjazás

A szolgáltatást igénybe vevő hívások a hívók felé emelt tarifával kerülnek kiszámlázásra, amely naptól és napszaktól, valamint a belföldi hívás helyétől függetlenül azonos mértékű A díjazás az ÁSZF IV. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

06-91-es emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatás

A 91-es emelt díjas megkülönböztetett hívás egy belföldi, emeltdíjas szám szolgáltatás, amely a hívó fél számára lehetővé teszi a telefonhálózatból olyan információs, illetve tartalomszolgáltatások elérését amelyek hívása - a szolgáltatott tartalomra, illetőleg a hívás mérsékelt díjára tekintettel - nem jelent a kiskorúak védelme érdekében mérlegelendő kockázatot. Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető nyilatkozik, hogy igénybe kívánja venni jelen szolgáltatást. Ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor módosíthatja. A díjazás az ÁSZF **4. sz. mellékletében** foglalt díjtáblázat alapján történik.

Helytől független telefonszámok hívása szolgáltatás (21-es számok hívása)

Helytől független telefonszám hívásának minősül a Szolgáltató egy helyhez kötött hálózatába bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontjáról kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független előfizetői hozzáférési pontra végződött beszéd forgalom. A szolgáltatás kizárólag a díjmellékletben felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe. A (21)es hívószámmal indított hívások díjazása a belföldi távolsági hívás díjazása szerint történik.

Tudakozó hívások:

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató előfizetője kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző szolgáltató irányában.

A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

- az előfizető nevét,
- lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Belföldi és helyi tudakozódás

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 198-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása.

A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi el fizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg.

A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak.

A díjazás az ÁSZF IV. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Nemzetközi tudakozódás

Nemzetközi tudakozódásnak minősül a 199-es hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg. A díjazás az ÁSZF **4. sz. mellékletében** foglalt díjtáblázat alapján történik.

Tudakozó Plusz

A Tudakozó Plusz szolgáltatás igénybevételének minősül a 197-es tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A Tudakozó Pluszban lehetőség van tevékenységi kör és szolgáltatástípus szerinti keresésre a hívó által megadott szempontok alapján, ezen kívül közérdek információk, általános

tudományos, művészeti tudnivalók, valamint e-mail és weboldalcímek lekérdezésére. A díjazás az **ÁSZF 4. sz. mellékletében** foglalt díjtáblázat alapján történik.

Hívásidőszakok:

Szolgáltató megkülönböztet csúcsidőszakot és csúcsidőn kívüli időszakot.

Nappali időszak (csúcsidőszak): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 7 és 18 óra között.

Kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül): hétfőtől péntekig vagy munkanapokon 18 és 7 óra között, valamint szombaton, vasárnap és munka-szüneti napokon 0 és 24 óra között.

A Szolgáltató speciális akciók keretében a fenti időszakoktól eltérhet.

3.1.1. Internet alapú telefon szolgáltatás (VoIP)

Az Internet alapú telefonszolgáltatás lényege, hogy a távbeszélő, illetve a mobil rádiótelefon hálózat, valamint az Internet hálózat összekapcsolásával az összekapcsolt hálózatok előfizetői fax- és beszédátviteli kapcsolatot alakíthatnak ki.

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. ADSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az ADSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

3.1.2. Telefon szolgáltatás közvetítőválasztás útján (CPS és CS)

Közvetítőválasztás olyan nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást jelent, amely igénybevétele során az Előfizetőnek lehetősége nyílik arra, hogy a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő Szolgáltatót.

Igénybevételi lehetőségek:

- **Közvetítő-előválasztás (CPS):** az Előfizető szerződésben köti ki a közvetítő Szolgáltatót, a hívás közvetítőválasztó előtét alkalmazása nélkül lehetséges.
- **Hívásonkénti közvetítőválasztás (CS):** az Előfizető egy-egy híváshoz a közvetítő Szolgáltatót Szolgáltató-választó előtét tárcsázásával - az esetleges előválasztástól is eltérően - határozza meg. A hívásonkénti közvetítő választásra vonatkozó Előfizetői szerződés az Előfizető ráutaló magatartásával jön létre úgy, hogy az Előfizető a közvetítő Szolgáltatót közvetítő választó előtét tárcsázásával választja ki. A Szolgáltató CS szolgáltatást nem nyújt.

3.1.3. Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az Előfizetőknek. A Szolgáltató központja által támogatott kiegészítő szolgáltatások közül kiválasztott szolgáltatásokat az Előfizetők a Szolgáltatótól rendelhetik meg, igénybe vételük az Előfizetők számára opcionális. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetik meg. A kiegészítő szolgáltatások nyújtására a jelen ÁSZF csak kifejezett ez irányú rendelkezés esetén vonatkozik. A kiegészítő és kényelmi szolgáltatásokat azon

Előfizetők vehetik igénybe, akik nyomógombos, TONE üzemmódba állított telefonkészülékkel rendelkeznek, valamint a szolgáltatás műszaki igénybevételi feltételei teljesülnek. A kiegészítő és kényelmi szolgáltatások a közvetítő előválasztással igénybevett telefonszolgáltatáshoz (CPS) kapcsolódóan nem rendelhetőek meg.

3.1.4. Szolgáltatáscsomagok leírása:

A fenti beszédátviteli távbeszélő szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A szolgáltatás egyes típusait azonban csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető. A szolgáltatás egyes típusainak különös feltételeit, földrajzi és egyéb korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

Segélykérő hívások

A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes.

Az I. számú melléklet 4. pontja alapján nyújtott hívószámkielzés letiltási szolgáltatás nem alkalmazható a 24/1997. (III.26.) BM rendeletben meghatározott, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112” egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani a segélykérő hívások továbbítását.

3.4. Szolgáltató nem nyújt egyetemes szolgáltatást

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A hozzáférési pont: a hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető telefonkészülék, egyéb hírközlési eszköz csatlakozásával a hálózati szolgáltatásokat igénybe veheti. A szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását jelen pont, valamint az ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

3.6 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

Segélykérő hívások

A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes.

Az I. számú melléklet 4. pontja alapján nyújtott hívószámkijelzés letiltási szolgáltatás nem alkalmazható a 24/1997. (III.26.) BM rendeletben meghatározott, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112” egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani a segélykérő hívások továbbítását.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere,

A szolgáltatás egyes típusainak minőségi célértékeit és mérésének módszerét (rendelkezésre állási idő, stb.) a szolgáltatás egyes típusainak leírását tartalmazó I. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő Szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a vállalt célértéket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, és a változásról az Előfizetőket megfelelően értesíti.

4.2. A Szolgáltató által alkalmazott forgalommérés szolgáltatás minőségére gyakorolt hatása

Amennyiben Előfizető túllépte az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatási korlátot, abban az esetben a Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben meghatározott szabályok szerint korlátozni az előfizetői szolgáltatást csökkentett vagy részleges szolgáltatás útján.

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

A Szolgáltató a hálózat egységességének, a szolgáltatások biztonságának, valamint a szolgáltatások nyújtása során kezelt személyes adatok védelmének biztosítása céljából az alkalmazott technológia által nyújtott, a nemzetközi szabványokon (ITU) alapuló hálózatmenedzsment eszközöket, valamint a belső utasításokkal szabályozott és nemzetközi szabványokon alapuló (ISO) adatkezelési eljárásokat és ellenőrzési módszereket alkalmaz. Abban az esetben, ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, (Eht 137. § (1) a)) a Szolgáltató jogosult az 5. fejezetben foglaltak szerint a szolgáltatást korlátozni, illetve a 12. fejezetben foglaltak szerint az előfizetői szerződést felmondani. (Eht. 134. § (6) a))

A Szolgáltató – az Előfizető kifejezett hozzájárulása nélkül - az előfizetői érdekek védelmében hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező hívásokat. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető figyelmének felhívása, esetleges intézkedések megtétele érdekében az Előfizetőt értesítheti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

Amennyiben az Emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bonthatja. Az Internet-hívások (06-51), valamint azon Előfizetők hívásai, akik ezt az ügyfélszolgálaton keresztül kifejezetten kérik, nem kerülnek elbontásra. Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását jelen pont, valamint az ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

5. Szünetelések, korlátozások

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

A Szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

- Az Előfizető kérésére
- A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
- Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- Közérdekből

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A Szolgáltatás szünetelése esetén a Szolgáltató az Előfizető által bonyolított adathívás forgalmat szünetelteti.

5.1.1. A Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Az Előfizető szüneteltetés iránti kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A Szolgáltató a kérelem végrehajtását a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű vagy hűségidőszakot vállalt előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. A szünetelés leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb Előfizetők esetén 1 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

Az Előfizető érdekkörében felmerült okból az Előfizetői Szerződés felmondási ideje alatt szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizető fizetésképtelenség bizonyul (beleértve, hogy ellene csődeljárás, felszámolási eljárás indult), illetve amennyiben ellene végelszámolási vagy törlési eljárás indult és emiatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja, kivéve ha az eljárás alatt álló Előfizető képviselőjére jogosult személy a díjfizetésre vonatkozó kötelezettségvállaló nyilatkozatot tesz és a Szolgáltató által meghatározott, legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot ad.

Szünetel a szolgáltatás, ha 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;

Az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szünetel a szolgáltatás az Előfizető tulajdonában lévő előfizetéseken, amennyiben az Előfizetővel történő telefonos adategyeztetés során a Szolgáltató részéről egyértelműen feltételezhető, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltatót tévedésbe ejtették, vagy tévedésben tartották (így például, ha az adategyeztetés során valószínűsíthető, hogy az Előfizető adataival visszaéltek).

A szolgáltatás díjfizetés elmaradása miatti 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az ÁSZF 12.4 pontjában 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 rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni. (lásd még 12.3)

5.1.2. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató

- által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy
- hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

Nem tervezett üzemkiesés

- a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve
- a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major), valamint
- mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állt elő.

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

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

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

Amennyiben Szolgáltató vis major okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

5.1.3. Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

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

Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

A Szolgáltatót a díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtett.

A szolgáltatás szünetelhet mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

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

5.1.4 Szünetelés közérdekből

Közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

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

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő szintű tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott,

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató 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. A megtévesztés és díjtartozás miatti korlátozás esetén, ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, ami a havidíj 50%-a lehet. Előfizető magatartása miatt bekövetkezett szolgáltatáskorlátozásnak az Előfizető kérésére történő megszüntetésére csak a jelen ÁSZF IV. számú mellékletében meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi hátralékos tartozás megfizetése után a belül kerülhet sor ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

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

Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

(1) A Szolgáltató – az Előfizető kifejezett hozzájárulása nélkül - az előfizetői érdekek védelmében hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező hívásokat. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető figyelmének felhívása, esetleges intézkedések megtétele érdekében az Előfizetőt értesítheti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

(2) Amennyiben az Emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bonthatja. Az Internet-hívások (06-51), valamint azon Előfizetők hívásai, akik ezt az ügyfélszolgálaton keresztül kifejezetten kérik, nem kerülnek elbontásra. Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

A korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

A hibaelhárítási célértékek a I. számú mellékletben találhatóak. A Szolgáltató a bejelentéstől számított 72 órán belül (48 órán belüli kivizsgálással és értesítéssel) vállalja a hiba elhárítását.

Hibaelhárítás

A Szolgáltató folyamatos ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizető közvetlenül bejelentheti a szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét jelen ÁSZF tartalmazza. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valószínűleg hibát annak bejelentésétől számítva az I. számú mellékletben meghatározott határidőn belül kijavítja. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. A hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított harmadik munkanaptól a hiba elhárításáig.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

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

6.2.1. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet, amely telefonon és Interneten keresztül is elérhető.

Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvétel készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató az I. számú mellékletben meghatározott hányadú ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az Előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.

A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

6.2.2. Előfizetői panaszok kezelése

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon

belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az Előfizetőnek megküldi.

6.2.3. Díjreklamáció intézése

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét írásban vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az Előfizető a díjreklamációt 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.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az Előfizetőt.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy 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.

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 forgalmazási és számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejének minőségi célértékét az ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza.

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

6.3.1. Panaszkezelés és jogviták

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő hibás teljesítés esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviseletében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

6.3.2. Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése

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

- Ha szolgáltatást az előfizetői szerződésben meghatározott időponthoz vagy határidőhöz képest késedelmesen létesíti.
- Ha az átírást a formai követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követően határidőn túl teljesíti.
- Az áthelyezési kérelem 30 napon túli teljesítése, avagy a 30 napon belüli teljesítés műszaki feltételeinek hiányában - az erről szóló, valamint a teljesítési időpont megjelölését tartalmazó - 15 napon belül az Előfizetőnek megküldött értesítésben meghatározott időpontot túli teljesítése esetén.

Ha a Szolgáltatónak felróható okból az előfizetői szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.

- A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF szerinti kötbér vagy díjcsökkentés illeti meg. Amennyiben ennek feltételei fennállnak, úgy Előfizető számára a Szolgáltató az Előfizető külön igénybejelentése nélkül kötbért fizet, vagy díjcsökkentést nyújt. Kötbér és díjcsökkentés ugyanazon szolgáltatás hibás vagy késedelmes teljesítése miatt egyidejűleg nem illeti meg az Előfizetőt.
- Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér, illetve díjcsökkentés nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér, illetve díjcsökkentés mértékét meghaladja, azt kárigénye érvényesítése érdekében a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti. Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a Hírközlési Hatósághoz, illetve a Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.
- Késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.
- A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.
- Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

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

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő bejelentések esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviseletében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

6.4.2. Az ügyfélszolgálat működése

- A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet, amely személyesen az

Ügyfélszolgálati Irodában, Közvetítő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban (faxon) és Interneten keresztül is elérhető.

- Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, Közvetítő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban (faxon) és Interneten keresztül is elérhető. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.
- Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató a jelen ÁSZF I. számú mellékletében meghatározott hányadú ügyintéző bejelentkezését biztosítja.
- A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az Előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.
- A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

6.4.3 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Tudakozó hívások:

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató előfizetője kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző szolgáltató irányában.

A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

- az előfizető nevét,
- lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Belföldi és helyi tudakozódás

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 198-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása.

A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg.

A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak.

A díjazás az ÁSZF IV. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Nemzetközi tudakozódás

Nemzetközi tudakozódásnak minősül a 199-es hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg. A díjazás az ÁSZF IV. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

Tudakozó Plusz

A Tudakozó Plusz szolgáltatás igénybevételének minősül a 197-es tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A Tudakozó Pluszban lehetőség van tevékenységi kör és szolgáltatástípus szerinti

keresésre a hívó által megadott szempontok alapján, ezen kívül közérdek információk, általános tudományos, művészeti tudnivalók, valamint e-mail és weboldalcímek lekérdezésére. A díjazás az ÁSZF IV. számú mellékletébe foglalt díjtáblázat alapján történik.

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

A fogyasztó panaszával a Szolgáltatón kívül az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- a) -fogyasztóvédelmi panasz esetén a nemzeti fogyasztóvédelmi hatósághoz (nfh.hu) fordulhat, mely panaszt a hatóság 30 napon belül bírálja e,
- b) -kéretlen elektronikus levelekkel kapcsolatban a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat
- c) -előfizető igénybe veheti a lakóhelye szerinti békéltető testület eljárását. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését.
- d) -előfizető per elkerülése céljából választhatja a közvetítői eljárást. A közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény a polgári jogviták bíróságon kívüli rendezésének elősegítése érdekében olyan sajátos permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendező eljárást honosított meg, amelynek célja a vitában érdekelt felek kölcsönös megegyezése alapján a vitában nem érintett, harmadik személy (a továbbiakban: közvetítő) bevonása mellett a felek közötti vita rendezésének megoldását tartalmazó írásbeli megállapodás létrehozása.
- e) -ha az Előfizető vitatja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a Szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatalától minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez továbbá a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.
- f) -az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az Előfizetői Szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére a felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

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

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő számlázás esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviselőjében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

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, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1. A szolgáltatások díjainak megállapítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 7.3 pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

A szolgáltatásokért általában:

- a.) egyszeri díjat,
- b.) havi előfizetési díjat,
- c.) időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívás felépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat, vagy impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
- d.) díjsomagba tartozó díjat, illetve
- e.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A részletes díjszabást az ÁSZF IV. számú Mellékletei (a Díjszabás) tartalmazza.

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

7.1.2. Havi előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

7.1.3. Forgalmi díjak

Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján hívásdíjként hívás felépítési és forgalmi díjat kell fizetni. A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás igénybevételével

arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. A hívás felépítési díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért és bontásáért, a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként.

Hívás felépítési díjat a Szolgáltató csak akkor számít fel, ha a hívó és hívott között a beszédkapcsolat (vagy adatátvitel) ténylegesen létrejött. Ez alól csak a díjfizetés nélküli hívások képeznek kivételt.

Ha a beszélgetés időtartama két különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszaknak megfelelően kell alkalmazni.

Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjat az Előfizetőnek a Szolgáltató egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

Belépési (bekapcsolási) díj

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések üzembe helyezéséért egyszeri díjként belépési (bekapcsolási) díjat számíthat fel. A belépési díjakat jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

Átírási díj

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjként átírási díjat számíthat fel, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

Jellegváltoztatási díj

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott előfizetői jelleg megváltoztatásáért egyszeri díjként jellegváltoztatási díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

Áthelyezési díj

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott előfizetői hozzáférési pont áthelyezéséért egyszeri díjként áthelyezési díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

Visszaállítási díj

A szolgáltatás Előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására az ÁSZF 5.1 pontja vagy 5.2. pontja alapján kerül sor, az Előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni, amelynek összegét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja

Egyes szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy - túl a megfelelő előfizetői hozzáférési ponton - az egyes szolgáltatástípusok leírásánál részletezett megfelelő berendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összegét – amennyiben azokat a Szolgáltató valamilyen formában biztosítja - a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajták nagy mennyiségére, és az igénybe

vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra.

Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a Szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjatalány felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Hiteles dokumentum igénylés díja

Előfizető jogosult Szolgáltatótól a Szolgáltató és az Előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az Előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az EESZ kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díjat a jelen ÁSZF IV. fejezete határozza meg.

Felszólító levél díja

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, a Szolgáltató a díjfizetés késedelme miatt az ÁSZF 10.2.3 pontja szerint felszólító levelet küld az Előfizetőnek, amelynek díját a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

Felmondó levél díja

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható ok miatt a Szolgáltatás felmondására kénytelen a Szolgáltató az Előfizetőt írásban értesíti. A Szolgáltató felmondó levéllel kapcsolatos adminisztrációs díjatalány felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

Nyomtatott ÁSZF Díja

Papír alapon igényelt ÁSZF díja

7.1.5. A szolgáltatási díjak módosítása

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

7.1.5. A Szolgáltatás díjainak megállapítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF szerint módosíthatja.

- A Szolgáltatásért általában:
- egyszeri díjat,
- havi előfizetési díjat
- díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni
- A részletes díjszabást a **IV. Melléklet** tartalmazza.
- Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

7.1.6. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjat az Előfizetőnek a Szolgáltató egyetlen alkalommal jogosult felszámítani. A díjakat jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza.

Belépési (bekapcsolási) díj

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések üzembe helyezéséért egyszeri díjként belépési (bekapcsolási) díjat számíthat fel.

- Átírási díj
A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjként átírási díjat számíthat fel.
- Jellegváltoztatási díj
A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben szabályozott előfizetői jelleg megváltoztatásáért egyszeri díjként jellegváltoztatási díj felszámítására jogosult. ,
- Áthelyezési díj
Nincs, nem értelmezhető.
- Visszaállítási díj
A Szolgáltatás Előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására az Előfizetőre visszavehető ok miatt kerül sor, az Előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni
- Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja
A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy megfelelő Eszközzel, végberendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összegét – amennyiben azokat a Szolgáltató valamilyen formában biztosítja - a jelen ÁSZF IV. számú melléklete tartalmazza. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajta nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra
- Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja
Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval Szolgáltatás igénybe vétele végett létesített előfizetői jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a Szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalanly felszámítására jogosult.
- Hiteles dokumentum igénylés díja
Előfizető jogosult Szolgáltatótól a Szolgáltató és az Előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az Előfizető díjfizetésre

köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az EESZ kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán.

- Felszólító levél díja

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybe vétele végett létesített előfizetői jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, a Szolgáltató a díjfizetés késedelmé miatt felszólító levelet küld az Előfizetőnek, amiért adminisztrációs díj felszámítására jogosult.

- Felmondó levél díja

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható ok miatt az Előfizetői Szerződés felmondására kénytelen a Szolgáltató az Előfizetőt írásban értesíti. A Szolgáltató felmondó levéllel kapcsolatosan adminisztrációs díj felszámítására jogosult.

7.1.7. Havi előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott szolgáltatás és a Szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított Eszköz, berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

7.2. Díjsomagok

7.2.1 A díjsomagokra vonatkozó általános szabályok

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

- A Szolgáltató jogosult arra, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson.
- A díjsomag váltásra vonatkozó rendelkezéseket jelen ÁSZF 9.3. pontja tartalmazza.

7.2.2. A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei

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

- A hűségnyilatkozat az Előfizető kifejezett előzetes írásbeli nyilatkozata hiányában nem hosszabbodik meg.
- Hónapokban vagy években megállapított hűségidőszak azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdő napnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.
- A hűségidőszak lejártával a hűségnyilatkozatra tekintettel a Szolgáltató által adott kedvezmény megszűnik.
- Amennyiben Előfizető a hűségidő időtartama alatt az Előfizetői Szerződést megszünteti a Szolgáltató vele szemben szankciókat jogosult alkalmazni.

7.2.3. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

Kedvezmények

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

- A számla tartalma

Az előre fizetett díjú Előfizetői szolgáltatások esetében a Szolgáltató az Előfizetők részére kiállított számlát küld. A számlában feltüntetésre kerül a felszámított díj, továbbá a díjazási időszakok és kedvezmények is.

- A számla megküldése

A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint a következők alapján lehet esedékes:

A Szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 7. napon kézbesítettnek tekinti. Ha az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

A Szolgáltató által megküldött számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

- A díjfizetés módja

Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon, banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénzcsekkben történő befizetéssel, bankkártyával vagy a Szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel köteles megfizetni azzal, hogy a számla mind a postai csekkes befizetés, mind banki átutalás esetén akkor minősül határidőben megfizetettnek, ha a számlán feltüntetett esedékesség napjáig a száma összegének jóváírása a Szolgáltató bankszámláján megtörténik.

- Késedelmi kamat

Ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a Szolgáltató egyéni előfizetők esetén a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, üzleti/intézményi előfizetők esetén pedig a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, üzleti/intézményi előfizetők esetén pedig a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.

- Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj

Amennyiben az EESZ a vállalt hűségidőtartam lejártá előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése) megszűnik, az Előfizető a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti.

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

Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon, banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénzcsekkben történő befizetéssel vagy a Szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel köteles megfizetni.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között értékesítést elősegítő akciókat szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az Előfizető részére azonban összességében előnyösen - határozza meg.

- Az akciós feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat a meghirdetett időtartamon belül vehetők igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az ÁSZF-be beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF- módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

- a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb díj, díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása
- egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- egyéb díjkezdvezmény,
- hűségjutalom,
- ajándéksorsolás
- egyébek.

Szolgáltató az akciós részvétel feltételeként hűségidőszak vállalását is meghatározhatja, amelyre a jelen ÁSZF szabályai vonatkoznak.

- A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.
- Szolgáltató az akciók keretében a díjcsomagok elnevezésénél az ÁSZF-ben feltüntetett díjcsomag nevektől eltérhet.
- A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött előfizetői szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciós díjcsomagok és szolgáltatások esetében.

7.4. A Szolgáltató késedelmes teljesítés esetén terhelő kötbér

7.4.1. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

- (1) A Szolgáltató kötbért köteles fizetni az áthelyezést kérő Előfizető számára, amennyiben
- az áthelyezési kérelmét annak a Szolgáltatóhoz történő benyújtását követő 30 napon túl teljesíti, avagy
 - a kérelem 30 napon belüli végrehajtása műszaki feltételeinek hiányában az e tényt tartalmazó, valamint a várható teljesítési időpontot tartalmazó, 15 napon belül megküldött értesítésben meghatározott teljesítési időpontot túllépi.

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

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

- a hozzáférési pontot azért nem tudta a megadott határidőben kiépíteni, mert az Előfizető nem biztosította a létesítés, így az ingatlanra történő bejutás és/vagy a munkavégzés feltételeit,
- a megadott teljesítési időpontban a Szolgáltatónak szerződéskötési kötelezettsége az Előfizetővel szemben már nem állt fenn.

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

7.4.2. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A 2.4.3 alapján Szolgáltató kötbért köteles fizetni az átírást kérő Előfizető számára, amennyiben az átírásához szükséges, a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követő 15 napon belül az átírást nem teljesíti.

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás - a kötbérfizetés esedékessége időpontjában hatályos ÁSZF IV. számú mellékletében meghatározott - díjának egyezede, , amelyet a Szolgáltató az Előfizető számláján jóváír.

7.5. A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér és díjcsökkentési kötelezettség

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha neki felróható okból a szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe. A szolgáltatás megkezdésének késedelme miatti kötbér a 2.3. fejezetben található. A korlátozás feloldása miatti késedelem miatti kötbért az 5.2., a hibaelhárítás késedelme a 6.1.1..

7.5.1. Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az Előfizető részére kötbért fizetni abban az esetben, ha a hiba elhárítására meghatározott időtartamot túllépi.

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

- a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
- a hibaként bejelentett hiányosság a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
- a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította,
- a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
- a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló Mobil Eszköz, végberendezés okozta,
- a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges,
- a javítás elhalasztását az Előfizető kérte.

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

a) 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), vagy

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a 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 ismételen 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 szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- 1) az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese
- 2) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra négyszerese, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- 3) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

7.5.2. Hibás teljesítés esetén nyújtandó díjcsökkentés

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

A díjcsökkentés mértéke, amennyiben a Szolgáltatás korlátozottan használható:

- havidíjas szolgáltatás esetén a havidíj 15%-a,
- havidíj hiányában az utolsó 6 hónapban - vagy ennél rövidebb szolgáltatási időszak esetén a teljes időszakban – kiszámlázott díj egy havi (30 napi) átlagának 15%-a.
- Az (a) bekezdésben írt díjcsökkentés mértéke, amennyiben a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a havidíj 100%-a.
- A díjcsökkentés mértéke az érintett szolgáltatás havidíjának 15%-át akkor sem haladhatja meg, ha Előfizető ugyanazon hónapban ugyanazon szolgáltatással kapcsolatban több hibát jelentett be és azokra egyenként díjcsökkentésre lenne jogosult.

7.5.3. A kötbér megállapítása és teljesítése

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

- A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása, amely esetben a visszafizetendő összeget a Szolgáltató az előfizetői tartozásba betudja.

7.6. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Szolgáltató biztosítja a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre hálózati szerződést kötött. Az Előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön vagy az előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

A Szolgáltató Előfizetője számhordozással kapcsolatos igényét az átvevő Szolgáltatónál, az általa közzétett információk alapján nyújthatja be, és a szolgáltatást az átvevő Szolgáltató ÁSZF-jében leírtak alapján veheti igénybe.

Amennyiben a számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja, ezt az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján teszi:

a) Ha az Előfizető természetes személy:

- magyar állampolgár esetében személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- nem magyar állampolgár esetében útlevelel és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány,
- valamint mindkét esetben az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó Szolgáltató Őt az eredeti Előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.

b) Ha az Előfizető gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
- a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
- az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az átvevő Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényéről az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül a Szolgáltatót, mint átadó Szolgáltatót értesíteni.

Az átadó Szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az elutasításáról és annak indoklásáról az átvevő Szolgáltatónak az értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni. Amennyiben az átadó Szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

A számhordozási igényt az átvevő Szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül kell teljesítenie, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg.

Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása vagy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb lejárt tartozása áll fenn, vagy a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható.

A számhordozhatóság szolgáltatás igénybevétele esetén, a számátadási időablak leteltét követően a telefonszolgáltatást az átvevő Szolgáltató nyújtja az Előfizető részére a közöttük létrejött előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelően. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

8. Az Előfizetői Szerződés időtartama

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

Az Előfizetői Szerződés időtartamát a felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában az Előfizetői Szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően legalább 30 legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

Határozott idejű szerződés megkötése esetén a szerződés legrövidebb időtartama három hónap. Ettől a felek az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át az ÁSZF-ben megtalálható feltételekkel, ha a határozott idő lejártá előtt az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybeviteléhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt az Előfizetői Szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a kedvezmények mértékével azonos összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

8.2. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és feltételei

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő szerződés módosítás esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviseletében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

- Az EESZ módosítására a szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok vonatkoznak. A díjfizetés módosítása esetén a módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja a felek eltérő megállapodása hiányában a módosítási kérelemnek a Szolgáltató által történő elfogadásának időpontja.
- A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:
 - az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
 - jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
 - a Szolgáltató vagy az Előfizető érdekkörében, körülményeiben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizetői a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a Szerződés felmondást követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

Az Előfizető és a Szolgáltató az Elektronikus Hírközlési Törvényben (Eht.) és az ÁSZF-ben foglaltaktól az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

- Az üzleti/intézményi Előfizetővel történő szerződésmódosítás írásban megkötött Előfizetői Szerződés alapján az ÁSZF-ben eltérő módon egyező akarattal is létrejöhet.

Előfizetői Szerződés módosításának speciális szabályai

Az Előfizető nem ruházhatja át harmadik személyre az Előfizetői Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

Az Előfizető szerződésmódosítás keretében jogosult Tarifacsomag-váltásra a jelen ÁSZF IV. számú mellékletében foglalt díjakon.

A szolgáltatási díjak módosítása

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így

különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

Változás az előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csőd eljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

Változás az előfizetői jellegben

Amennyiben az Előfizető előfizetői jellegében változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Tarifacsomag váltás speciális szabályai

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

A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a Szolgáltató a következő 10 munkanapban teljesíti azt. A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejöttnek tekinti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.

9. Adatkezelés, adatbiztonság

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

9.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen **ÁSZF 5. sz. melléklete** szerinti Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

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

9.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

9.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

9.2.3. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

9.2.4. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

10.1. A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

10.2. A természetes személy Előfizetőnek vagy a 10.1. pont szerint 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 programcsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított programcsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 8.3.4.1. pont szabályai az irányadók.

10.3. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 8.3.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

10.4. 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.

10.5. A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

11.1.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 8.1.9. pont tartalmazza. A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **4. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

11.1.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

11.1.3. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

11.1.4. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

11.1.5. 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, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10.000 Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül kiegyenlítette és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

11.1.6. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 11.1.4.a)-e) vagy 11.1.5. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

11.2. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 8.1.10.-8.1.13. pontok tartalmazzák.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

11.3. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a postai úton megküldött felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

11.4. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

11.5. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

11.6. A Szolgáltató általi 11.1.4., 11.1.5. és 11.1.6. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.

11.7. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

12. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

12.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

12.1. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az Előfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges. Így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a set-top-box áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított .

12.2. Az Előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az Előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetésképtelen állapotáról.

12.3. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

12.4. A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen.

12.5. Az Előfizetőt/Igénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

12.6. Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.3. pont szerint, az elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén a 2.4.4. pont szerint.

12.7. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen set-top boxot, és az ahhoz kapcsolódóan átvett távkapcsolót) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor a berendezés Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

12.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

12.2.1. Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

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

12.3.1. Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.3. pont szabályai az irányadók.

12.3.2. Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészt az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik. Az Előfizető másrészt a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

12.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

12.4.1. Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

12.4.2. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

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

1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)

1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
7400 Kaposvár Németh István fasor 21.	8-10-ig 15-17 óra között	telefonszáma: 20/9852491; 82/821100 telefaxszáma: 82/821100 emailcíme: lelovics@pazmanykabel.hu

2. Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek:
Kaposvár	6 órától 22 óráig	telefonszáma: 20/9852491; 82/821100 40/629970 telefaxszáma: 82/821100 emailcíme: lelovics@pazmanykabel.hu

2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) m)]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
E-mail: info@nmhh.hu
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: (+36 1) 468 0680

További ügyfélkapcsolati pontok:
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök és a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos
Postacím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: (+36 1) 457 7141
Fax: (+36 1) 457 7105

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ben, vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 150/A.§, Fttv. 10.§ (1)]

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Postacím: 1428 Budapest, PF: 20.
Tel: (1)459-48-00, fax: 1/210-46-77

Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
Cím: 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.
Postacím: 7401 Kaposvár, Pf. 76.
Telefon: +36 82 510 868
E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu

Kaposvár Városi Bíróság
7400 Kaposvár Szent Imre u.14/a
Tel: 82/528060

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról
1959. évi IV. törvény Polgári Törvénykönyvről

7. 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, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval

már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület:
[Fgytv. 18.§ (1)]

Somogy Megyei Békéltető Testület
7400 Kaposvár, Anna utca 6.
(82) 501-000
skik@skik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)

1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Telefon: (1) 311-7030

Telefax: (1) 331-7386

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

Megnevezés	Mérés	Minőségi célérték
Szolgáltatás rendelkezésre állása	Az éves rendelkezésre állási érték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az érték az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt idő összessége. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az Előfizető érdekkörébe tartozó vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az Előfizető kérésére történő vagy az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés idejét, továbbá a szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozásának vagy szüneteltetésének idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató hálózat-felügyeleti rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési Szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.	95%
Új hozzáférés létesítési határidő	Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam Szolgáltató nyilvántartása alapján	30 nap
Hibabejelentő szolgálat válaszideje	a) maximális válaszidő az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	120 másodperc
	b) maximális válaszidőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ide irányuló összes vizsgálóhíváshoz mérve	75%
Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási	Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatás minőséggel	108 óra

határideje	összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).	
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok Szolgáltató általi fogadásától, <ul style="list-style-type: none"> a panasz elutasítása esetén: az Előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig, a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt, megkezdett napok száma. 	45 nap
A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	A hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést Igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart. A beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.	75%
Sikertelen hívások	Sikertelen hívás: Távbeszélő hálózatban érvényes, tárcsahang után megfelelően tárcsázott hívószámmal kezdeményezett hívás, amely során 30 másodpercen belül sem csengetési visszhang, sem foglalt jelzés, sem egyéb válaszel nem észlelhető. A 30 másodpercen belül felépült hívás abban az esetben is sikertelen hívásnak minősül, ha a beszédkapcsolat téves számra épül fel, a hívó vagy hívott fél általi bontás nélkül megszakad, vagy ha az összeköttetés minősége beszédátvitelre alkalmatlan. A 30 másodperc akkor kezdődik, amikor a hálózat a hívás felépítéséhez szükséges hívószám utolsó jegyét fogadta. A vizsgálatszámokat a Szolgáltató listájából véletlenszerűen kell kiválasztani és a mutatók meghatározásakor annyi mérést kell végezni, amely biztosítja, hogy a mért érték és a mérési pontosság együtt nem haladja meg a célértéket.	2,7%
Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	Közvetlen IP címzés esetén	7 másodperc
	E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	10 másodperc
	E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearing house-on keresztül vagy bolyongás esetén	15 másodperc
	Email alias cím IP címre való transzlációja esetén	25 másodperc

Beszédátvitel minősége az ITU-T ajánlásokban foglaltaknak megfelelő.

4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

A Szolgáltató a díjak tekintetében a nettó díjakat garantálja.

A bruttó díjak 27 % ÁFA-t tartalmaznak.

EGYSZERI DÍJAK (VOIP és CPS)

	Egyéni Előfizető (bruttó)	Üzleti/Intézményi Előfizető (bruttó)
Bekapcsolási/aktiválási díj/vonal	3000 Ft	3000 Ft
Átírási és szerződésmódosítási díj*	6 000 Ft	6 000 Ft
Jellegváltóztatási díj*	6 000 Ft	6 000 Ft
Áthelyezési díj*	1 800 Ft	1 800 Ft
Visszaállítási díj*	1 800 Ft	1 800 Ft
Műszaki eszköz üzembe helyezési díja	9 600 Ft	9 600 Ft
Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj	követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj, de minimum 2000 Ft	követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj, de minimum 5000 Ft
Hiteles dokumentum igénylési díj	600 Ft	600 Ft
Felszólító levél díja	500 Ft	500 Ft
Felmondó levél díja	1000 Ft	1000 Ft

*Az átírási díj, jellegváltóztatási díj, áthelyezési díj, visszaállítási díjösszegei végpontra vetítve kerülnek meghatározásra.

Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások díjai (VOIP és CPS)

Megnevezés	Havidíj (bruttó)
------------	------------------

Kiegészítő szolgáltatás	
Hívásrészletező (bruttó) üzleti Előfizetőknek Üzleti Előfizetőknek papír alapon 20 oldalig	400 Ft/db
Üzleti Előfizetőknek papír alapon 20-50 oldalig	700 Ft/db
Üzleti Előfizetőknek papír alapon 50 oldal felett	700 Ft+oldalanként 20 Ft
Kényelmi szolgáltatás (csak VOIP)	
Hívásátírányítás feltétel nélkül (fix továbbítás) Hívásátírányítás foglaltság esetén Hívásátírányítás "nem felel" esetén	Megrendelésenként/Berendezésenként 100 Ft, egy hónapban maximum 1 500 Ft
Hívószám kijelzése Hívószám kiküldés/kijelzés tiltása	Megrendelésenként/Berendezésenként 100 Ft, egy hónapban maximum 1 500 Ft
Híváskorlátozás	Megrendelésenként/Berendezésenként 100 Ft, egy hónapban maximum 1 500 Ft
„Ne zavarj” szolgáltatás	Megrendelésenként/Berendezésenként 100 Ft, egy hónapban maximum 1 500 Ft

Havi díjak (Bruttó)**Előfizetési díj**

Havi előfizetési díj (alapdíj) egyéni Előfizető esetén:	1500,-Ft
Havi előfizetési díj (alapdíj) üzleti Előfizető esetén:	3000,-Ft

Szüneteltetési díj: A szolgáltatás szüneteltetése esetén az ÁSZF-ben meghatározott havidíj 80%-a fizetendő havonta.

Korlátozási díj: A szolgáltatás korlátozása esetén az ÁSZF-ben meghatározott havidíj 50%-a fizetendő havonta.

FORGALMI DÍJAK (VOIP ÉS CPS):**Kapcsolási díjak**

Kapcsolási díj	0 Ft
----------------	------

<i>Basic csomag</i>	Csúcsidőben		csúcsidőn kívül	
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
<i>Számlázási egység</i>	másodperc		másodperc	
helyi hívás	7,20 Ft	9,20 Ft	3,60 Ft	4,60 Ft
távolsági hívás	13,20 Ft	16,80 Ft	7,20 Ft	9,20 Ft
T-mobile	44,00 Ft	55,88 Ft	26,00 Ft	33,00 Ft
PGSM	44,00 Ft	55,88 Ft	26,00 Ft	33,00 Ft
Vodafone	44,00 Ft	55,88 Ft	26,00 Ft	33,00 Ft
Nemzetközi díjzónák	Hívásdíj nettó		Hívásdíj bruttó	
1. zóna	22,40,00 Ft		28,5 Ft	
2. zóna	36,00 Ft		46,0 Ft	
3. zóna	40,00 Ft		51,0 Ft	
4. zóna	48,00 Ft		61,0 Ft	
5. zóna	64,00 Ft		81,30 Ft	
6. zóna	80,00 Ft		101,60 Ft	
7. zóna	96,00 Ft		122,00 Ft	
8. zóna	112,00 Ft		142,30 Ft	
9. zóna	144,00 Ft		183,00 Ft	
10. zóna	208,00 Ft		264,00 Ft	

11. zóna	512,00 Ft	650,0 Ft
-----------------	-----------	----------

Nemzetközi díjzóna besorolások (CPS):

1. zóna: Ausztria vezetékes, Belgium vezetékes, Csehország vezetékes, Franciaország vezetékes, Hollandia vezetékes, Luxemburg vezetékes, Németország vezetékes, Olaszország / Vatikán vezetékes, Spanyolország vezetékes, Svájc vezetékes, Görögország vezetékes, Portugália vezetékes
2. zóna: Ciprus vezetékes, Nagy-Britannia és Észak-Írország Egyesült Királysága vezetékes, Svédország vezetékes, Horvátország vezetékes, Szlovénia vezetékes, Észtország vezetékes, Finnország vezetékes, Kanada, Lengyelország vezetékes, Szlovákia vezetékes, Amerikai Egyesült Államok¹
3. zóna: Amerikai Virgin-szigetek, Ausztrália vezetékes, Dánia vezetékes, Hong Kong vezetékes, Írország vezetékes, Izrael vezetékes, Moldova vezetékes, Norvégia vezetékes, Puerto Rico, Szerbia – Montenegró vezetékes, Románia vezetékes, Ukrajna vezetékes
4. zóna: Macedónia vezetékes
5. zóna: Albánia vezetékes, Bosznia – Hercegovina vezetékes, Izland, Lettország vezetékes, Litvánia, Szingapúr vezetékes, Törökország vezetékes, Németország mobil és nem földrajzi szám, Csehország mobil és nem földrajzi szám, Szlovákia mobil és nem földrajzi szám, Románia mobil és nem földrajzi szám, Ausztria mobil és nem földrajzi szám
6. zóna: Albánia mobil és nem földrajzi szám, Andorra, Bosznia – Hercegovina mobil és nem földrajzi szám, Bulgária, Fehéroroszország, Hollandia mobil és nem földrajzi szám, Izrael mobil és nem földrajzi szám, Szerbia – Montenegró mobil és nem földrajzi szám, Kolumbia, Koreai Köztársaság, Lichtenstein vezetékes, Luxemburg mobil és nem földrajzi szám, Málta, Moldova mobil és nem földrajzi szám, Monaco vezetékes, San-Marino, Spanyolország mobil és nem földrajzi szám, Svédország mobil és nem földrajzi szám, Szingapúr mobil és nem földrajzi szám, Tajvan, Törökország mobil és nem földrajzi szám, Ukrajna mobil és nem földrajzi szám, Kazahsztán, Oroszország, Macedónia mobil és nem földrajzi szám, Szlovénia mobil és nem földrajzi szám, Horvátország mobil és nem földrajzi szám, Belgium mobil és nem földrajzi szám, Olaszország mobil és nem földrajzi szám, Finnország mobil és nem földrajzi szám, Nagy – Britannia és Észak – Írország mobil és nem földrajzi szám
7. zóna: Algéria, Ausztrália mobil és nem földrajzi szám, Botswana, Ciprus mobil és nem földrajzi szám, Comore – szigetek, Dánia mobil és nem földrajzi szám, Dél-afrikai Köztársaság, Észtország mobil és nem földrajzi szám, Francia Guyana, Fülöp szigetek, Görögország mobil és nem földrajzi szám, Grönland, Grúzia, Guadeloupe, Guinea, Hong Kong mobil és nem földrajzi szám, Indonézia, Írország mobil és nem földrajzi szám, Jamaica, Japán, Kína, Lettország mobil és nem földrajzi szám, Líbia, Marokkó, Martinique, Mayotte, Mexikó, Monaco mobil és nem földrajzi szám, Norvégia mobil és nem földrajzi szám, Palesztin Önkormányzati Területek, Portugália mobil és nem földrajzi szám, Réunion, Saint – Pierre és Miquelon, Svájc mobil és nem földrajzi szám, Thaiföld, Franciaország mobil és nem földrajzi szám
8. zóna: Angola, Argentína, Aruba, Azerbajdzsán, Bahrein, Belize, Brazília, Egyesült Arab Emírségek, Gibraltar, Guatemala, Irán, Jordánia, Katar, Kongó, Lengyelország mobil és nem földrajzi szám, Liechtenstein mobil és nem földrajzi szám, Malajzia, Niger, Nigéria, Szíria, Tunézia, Uganda, Új-Zéland, Üzbegisztán, Zimbabwe
9. zóna: Antigua és Barbuda, Barbados, Bermuda, Brit Virgin - szigetek, Burkina Faso, Chile, Dominikai Közöség, Elefántcsontpart, Feröer – szigetek, Ghána, Honduras, India, Kajmán – szigetek, Kuvait, Malawi, Mauritánia, Montserrat, Omán, Örményország, Panama, Peru, Saint Lucia, Saint Vincent és a Grenadine – szigetek, Szaud – Arábia, Svázi föld, Turks – és Caicos szigetek, Venezuela
10. zóna: Anguilla, Benin, Bhután, Brunei, Burundi, Csád, Dominikai Köztársaság, Ecuador, Egyenlítői – Guinea, Egyiptom, Gabon, Haiti, Holland Antillák, Jemen, Kamerun, Kenya, Kirgizisztán, Lesotho, Libanon, Libéria, Madagaszkár, Makaó, Maldív – szigetek, Mauritius, Mongólia, Mozambik, Namíbia, Nicaragua, Saint Kitts és Nevis, Seychelles - szigetek, Sierra Leone, Sri Lanka, Szenegál, Szudán, Tanzánia (beleértve Zanzibárt is), Togo, Uruguay, Zambia
11. zóna: Afganisztán, Amerikai Szamoa, Ascension, Ausztrália külbirtokai (Antarktisz, Norfolk sziget), Bahama – szigetek, Banglades, Bissau – Guinea, Bolívia, Cook – szigetek, Costa Rica, Diego Garcia, Dzsubuti, Eritrea, Északi – Mariana – Szigetek, Etiópia, Falkland – szigetek, Fidzsi – szigetek, Francia Polinézia, Gambia, Grenada, Guam, Guyana, Irak, Kambodzsa, Kelet-Timor, Kiribati, Kongói Demokratikus Köztársaság (Zaire), Koreai NDK, Közép – afrikai Köztársaság, Kuba, Laosz, Mali, Marshall – szigetek, Mianmar, Mikronézia, Midway, Nauru, Nepál, Niue, Pakisztán, Palau, Pápua Új – Guinea, Paraguay, Ruanda, Szent Ilona, Salamon szigetek, Salvador, Sao Tomé és Príncipe, Suriname, Szamoa, Szomália, Tádzsikisztán, Tokelau – szigetek, Tonga, Trinidad és Tobago, Tuvalu, Türkmenisztán, Új – Kaledónia, Vanuatu, Vietnam, Wake, Wallis Futuna, Zöld - foki Köztársaság

Azon országok esetében, ahol a mobil, és nem földrajzi számú- vezetékes tarifák azonosak, az adott országnál nincs külön megjelölve, hogy a tarifa, a vezetékes, mobilirányú és nem földrajzi szám hívásokra vonatkozik.

Nemzetközi díjzóna besorolások (VOIP):

1. **díjzóna:** Amerikai Egyesült Államok, Ausztria vezetékes, Belgium vezetékes, Egyesült Királyság vezetékes, Franciaország vezetékes, Hollandia vezetékes, Németország vezetékes, Olaszország vezetékes
2. **díjzóna:** Csehország, Szingapúr, Lengyelország vezetékes, Spanyolország vezetékes, Svájc vezetékes, Svédország vezetékes, Szingapúr vezetékes, Szingapúr mobil és nem földrajzi szám, Szlovák Köztársaság vezetékes, Szlovénia vezetékes, Új-zéland vezetékes
3. **díjzóna:** Ausztrália vezetékes, Dánia vezetékes, Észtország vezetékes, Finnország vezetékes, Hongkong, Hongkong mobil és nem földrajzi szám, Írország vezetékes, Kanada, Norvégia vezetékes, Portugália vezetékes, Puerto Rico, USA-Alaszka, USA-Hawaii
4. **díjzóna:** Chile vezetékes, Görögország vezetékes, Izrael vezetékes, Japán vezetékes, Koreai köztársaság (dél korea) vezetékes, Liechtenstein vezetékes, Malajzia vezetékes, Malajzia mobil és nem földrajzi szám, San Marino
5. **díjzóna:** Andorra, Bulgária vezetékes, Ciprus vezetékes, Franciaország mobil és nem földrajzi szám, Horvátország vezetékes, Izland vezetékes, Luxemburg vezetékes, Monaco vezetékes, Oroszország vezetékes, Oroszország mobil és nem földrajzi szám, Románia vezetékes, Tajvan vezetékes
6. **díjzóna:** Albánia vezetékes, Albánia mobil és nem földrajzi szám, Bosznia-Hercegovina vezetékes, Finnország mobil és nem földrajzi szám, Grúzia vezetékes, Grúzia mobil és nem földrajzi szám, Hollandia mobil és nem földrajzi szám, Indonézia vezetékes, Indonézia mobil és nem földrajzi szám, Lettország, Lettország mobil és nem földrajzi szám, Luxemburg mobil és nem földrajzi szám, Macedónia vezetékes, Málta vezetékes, Málta mobil és nem földrajzi szám, Monaco mobil és nem földrajzi szám, Palesztin

Utolsó módosítás időpontja: 2012.01.01.

Készült: 2011.11.20.

önkormányzati területek vezetőkes, Palesztin önkormányzati területek mobil és nem földrajzi szám, Svédország mobil és nem földrajzi szám, Tajvan mobil és nem földrajzi szám, Ukrajna vezetőkes, Ukrajna mobil és nem földrajzi szám

7. díjzóna: Algéria vezetőkes, Algéria mobil és nem földrajzi szám, Ausztrália mobil és nem földrajzi szám, Ausztria mobil és nem földrajzi szám, Belgium mobil és nem földrajzi szám, Bosznia-Hercegovina mobil és nem földrajzi szám, Bulgária mobil és nem földrajzi szám, Ciprus mobil és nem földrajzi szám, Csehország mobil és nem földrajzi szám, Dánia mobil és nem földrajzi szám, Egyesült Királyság mobil és nem földrajzi szám, Észtország mobil és nem földrajzi szám, Fehéroroszország vezetőkes, Fehéroroszország mobil és nem földrajzi szám, Görögország mobil és nem földrajzi szám, Horvátország mobil és nem földrajzi szám, Írország mobil és nem földrajzi szám, Izrael mobil és nem földrajzi szám, Japán mobil és nem földrajzi szám, Kazahsztán vezetőkes, Kazahsztán mobil és nem földrajzi szám, Lengyelország mobil és nem földrajzi szám, Liechtenstein mobil és nem földrajzi szám, Litvánia mobil és nem földrajzi szám, Litvánia mobil és nem földrajzi szám, Macedónia mobil és nem földrajzi szám, Moldova vezetőkes, Moldova mobil és nem földrajzi szám, Montenegró vezetőkes, Montenegró mobil és nem földrajzi szám, Németország mobil és nem földrajzi szám, Norvégia mobil és nem földrajzi szám, Olaszország mobil és nem földrajzi szám, Portugália mobil és nem földrajzi szám, Románia mobil és nem földrajzi szám, Spanyolország mobil és nem földrajzi szám, Svájc mobil és nem földrajzi szám, Szerbia vezetőkes, Szerbia mobil és nem földrajzi szám, Szlovák köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Szlovénia mobil és nem földrajzi szám, Törökország, Törökország mobil és nem földrajzi szám, Új-Zéland mobil és nem földrajzi szám

8. díjzóna: Andorra mobil és nem földrajzi szám, Angola vezetőkes, Angola mobil és nem földrajzi szám, Argentína vezetőkes, Argentína mobil és nem földrajzi szám, Aruba, Azerbajdzsán vezetőkes, Azerbajdzsán mobil és nem földrajzi szám, Belize vezetőkes, Belize mobil és nem földrajzi szám, Botswana vezetőkes, Botswana mobil és nem földrajzi szám, Brazília vezetőkes, Brazília mobil és nem földrajzi szám, Chile mobil és nem földrajzi szám, Dél-afrikai köztársaság vezetőkes, Dél-afrikai köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Egyesült Arab Emírségek vezetőkes, Egyesült Arab Emírségek mobil és nem földrajzi szám, Északi mariana-szigetek, Francia guyana vezetőkes, Francia guyana mobil és nem földrajzi szám, Fülöp-szigetek vezetőkes, Fülöp-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Gibraltár vezetőkes, Gibraltár mobil és nem földrajzi szám, Guatemala vezetőkes, Guatemala mobil és nem földrajzi szám, Guinea vezetőkes, Guinea mobil és nem földrajzi szám, Irán vezetőkes, Irán mobil és nem földrajzi szám, Izland mobil és nem földrajzi szám, Jamaica vezetőkes, Jamaica mobil és nem földrajzi szám, Kolumbia vezetőkes, Kongó vezetőkes, Kongó mobil és nem földrajzi szám, Koreai köztársaság (Dél Korea) mobil és nem földrajzi szám, Líbia vezetőkes, Líbia mobil és nem földrajzi szám, Martiniqve vezetőkes , Mexikó vezetőkes, Mexikó mobil és nem földrajzi szám, Nigéria, Nigéria mobil és nem földrajzi szám, Szt. Pierre és Miquelon, Thaiföld vezetőkes, Thaiföld mobil és nem földrajzi szám, Tunézia vezetőkes, Tunézia mobil és nem földrajzi szám, Uganda vezetőkes, Uganda mobil és nem földrajzi szám, Üzbegisztán vezetőkes, Üzbegisztán mobil és nem földrajzi szám, Zimbabwe vezetőkes, Zimbabwe mobil és nem földrajzi szám

9. díjzóna: Amerikai Virgin-szigetek, Antigua és Barbuda vezetőkes, Antigua és Barbuda mobil és nem földrajzi szám, Bahrein vezetőkes, Bahrein mobil és nem földrajzi szám, Barbados vezetőkes, Barbados mobil és nem földrajzi szám, Bermuda, Brit Virgin-szigetek, Comore-szigetek, Dominikai Köztársaság vezetőkes, Dominikai Köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Elefántcsontpart vezetőkes, Elefántcsontpart mobil és nem földrajzi szám, Feröer-szigetek vezetőkes, Feröer-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Ghána vezetőkes, Ghána mobil és nem földrajzi szám, Guadeloupe vezetőkes, Guadeloupe mobil és nem földrajzi szám, Jordánia vezetőkes, Jordánia mobil és nem földrajzi szám, Kajmán szigetek, Kína vezetőkes, Kína mobil és nem földrajzi szám, Kolumbia mobil és nem földrajzi szám, Kuvait vezetőkes, Kuvait mobil és nem földrajzi szám, Malawi vezetőkes, Malawi mobil és nem földrajzi szám, Marokkó vezetőkes, Marokkó mobil és nem földrajzi szám, Martinique mobil és nem földrajzi szám, Mauritánia vezetőkes, Mauritánia mobil és nem földrajzi szám, Mayotte-szigetek, Omán vezetőkes, Omán mobil és nem földrajzi szám, Örményország vezetőkes, Örményország mobil és nem földrajzi szám, Panama vezetőkes, Panama mobil és nem földrajzi szám, Peru vezetőkes, Peru mobil és nem földrajzi szám, Szaúd-Arábia vezetőkes, Szaúd-Arábia mobil és nem földrajzi szám, Szt. Lucia, Szt. Vincent és Grenadine-szigetek, Sváziföld, Turks- és Caicos-szigetek, Venezuela vezetőkes, Venezuela mobil és nem földrajzi szám

10. díjzóna: Anguilla, Benin vezetőkes, Brunei vezetőkes, Brunei mobil és nem földrajzi szám, Burkina faso vezetőkes, Burkina faso mobil és nem földrajzi szám, burundi, burundi mobil és nem földrajzi szám, csád, dominikai közösség, ecuador, ecuador mobil és nem földrajzi szám, Egyenlítői guinea, Egyiptom vezetőkes, Egyiptom mobil és nem földrajzi szám, Gabon vezetőkes, Gabon mobil és nem földrajzi szám, Sváziföld, Grönland vezetőkes, Grönland mobil és nem földrajzi szám, Haiti vezetőkes, Haiti mobil és nem földrajzi szám, Holland Antillák vezetőkes, Holland Antillák mobil és nem földrajzi szám, Honduras vezetőkes, Honduras mobil és nem földrajzi szám, India vezetőkes, India mobil és nem földrajzi szám, Kamerun vezetőkes, Kamerun mobil és nem földrajzi szám, Kenya vezetőkes, Kenya mobil és nem földrajzi szám, Kirgizisztán vezetőkes, Kirgizisztán mobil és nem földrajzi szám, Lesotho vezetőkes, Lesotho mobil és nem földrajzi szám, Libanon vezetőkes, Libanon mobil és nem földrajzi szám, Libéria vezetőkes, Libéria mobil és nem földrajzi szám, Madagaszkár vezetőkes, Madagaszkár mobil és nem földrajzi szám, Makaó vezetőkes, Makaó mobil és nem földrajzi szám, Maldív-szigetek vezetőkes, Maldív-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Mauritius, Mauritius mobil és nem földrajzi szám, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia vezetőkes, Namíbia mobil és nem földrajzi szám, Nicaragua vezetőkes, Nicaragua mobil és nem földrajzi szám, Nigéria vezetőkes, Nigéria mobil és nem földrajzi szám, Réunion vezetőkes, Réunion mobil és nem földrajzi szám, Seychelle-szigetek vezetőkes, Seychelle-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Sierra Leone vezetőkes, Sierra Leone mobil és nem földrajzi szám, Srí Lanka vezetőkes, Srí Lanka mobil és nem földrajzi szám, Szenegál vezetőkes, Szenegál mobil és nem földrajzi szám, Szíria vezetőkes, Szíria mobil és nem földrajzi szám, Szt. Kitts és Nevis, Szudán, Tadzsikisztán vezetőkes, Tadzsikisztán mobil és nem földrajzi szám, Tanzánia vezetőkes, Tanzánia mobil és nem földrajzi szám, Togo vezetőkes, Togo mobil és nem földrajzi szám, Türkmenisztán vezetőkes, Türkmenisztán mobil és nem földrajzi szám, Uruguay vezetőkes, Uruguay mobil és nem földrajzi szám, Zambia vezetőkes, Zambia mobil és nem földrajzi szám

11. díjzóna: Afganisztán, Amerikai Szamoa, Antarktisz, Ascension-szigetek, Bahama-szigetek vezetőkes, Bahama-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Banglades vezetőkes, Banglades mobil és nem földrajzi szám, Bhután vezetőkes, Bhután mobil és nem földrajzi szám, Bissau-guinea, Bolívia vezetőkes, Bolívia mobil és nem földrajzi szám, Cook-szigetek, Costa Rica vezetőkes, Costa Rica mobil és nem földrajzi szám, Diego Garcia, Dzsibuti vezetőkes, Dzsibuti mobil és nem földrajzi szám, Eritrea, Etiópia vezetőkes, Etiópia mobil és nem földrajzi szám, Falkland-szigetek, Fidzsi-szigetek vezetőkes, Fidzsi-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Francia polinézia, Gambia, Grenada, Guam szigetek, Guyana vezetőkes, Guyana mobil és nem földrajzi szám, Irak, Jemen, Jemen mobil és nem földrajzi szám, Kambodzsa vezetőkes, Kambodzsa mobil és nem földrajzi szám, Katar vezetőkes, Katar mobil és nem földrajzi szám, Kelet-Timor, Kiribati vezetőkes, Kiribati mobil és nem földrajzi szám, Kongói Demokratikus Köztársaság vezetőkes, Kongói Demokratikus Köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Koreai NDK (Észak-Korea) , Közép-Afrikai Köztársaság vezetőkes, Közép-Afrikai Köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Kuba, Laosz, Laosz, Mali vezetőkes, Mali mobil és nem földrajzi szám, Marshall-szigetek, Mianmar, Mikronézia, Nauru, Nepál, Niue-szigetek, Norfolk-szigetek, Pakisztán vezetőkes, Pakisztán mobil és

nem földrajzi szám, Palau, Pápua Új-Guinea, Paraguay vezetékes, Paraguay mobil és nem földrajzi szám, Ruanda vezetékes, Ruanda mobil és nem földrajzi szám, Salamon-szigetek, Salvador vezetékes, Salvador mobil és nem földrajzi szám, Sao Tome és Principe, Suriname vezetékes, Suriname mobil és nem földrajzi szám, Szamoa, Szomália, Szt. Ilona-sziget, Tokelau-szigetek, Tonga, Trinidad és tobago vezetékes, Trinidad és tobago mobil és nem földrajzi szám, Tuvalu, Új-Kaledónia, Vanuatu, Vietnám vezetékes, Vietnám mobil és nem földrajzi szám, Wallis és futuna, Zöldfoki-szigetek vezetékes, Zöldfoki-szigetek mobil és nem földrajzi szám

SAT 1 díjzóna

EMSAT, INMARSAT-B, INMARSAT-M, IRIDIUM, THURAYA

SAT 2 díjzóna

INMARSAT-A

SAT 3 díjzóna

INMARSAT AERO, INMARSAT-A Data, INMARSAT-SNAC, GLOBALSTAR, INMARSAT MINI-M

Speciális hívások díjai (VOIP)

	Csúcsidőben és csúcsidőn kívül	
	Nettó	Bruttó
<i>Számlázási egység</i>	másodperc	
Tudakozó hívások		
Belföldi tudakozó (198)	70,00 Ft	89,00 Ft
Nemzetközi tudakozó (199)	170,00 Ft	216,00 Ft
Tudakozó Plusz (197)	150,00 Ft	190,50 Ft

4.1. Díjmeghatározások:

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

1. Adminisztrációs díj

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

2. Aktiválási díj

Digitális szolgáltatás igénybevételéhez a set-top box berendezés – Szolgáltató illetékes ügyfélszolgálatán történő – aktiválásának díja és amelyet a bekapcsolási /rácsatlakozási díj nem tartalmaz. Aktiválási díj megfizetésére az Előfizető digitális szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés megkötése esetén, valamint analóg szolgáltatásról digitális szolgáltatásra történő – Előfizető által kezdeményezett és tárgyévben első programcsomag-változtatással járó – szerződésmódosítás, továbbá AV kimenetű set-top boxnak HDMI kimenetűre történő cseréje esetén köteles.

3. Áthelyezési díj

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

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

4. Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.

5. Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételenek lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az Ajánlattevőnél/Igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés – díjcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is.

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

6. Csökkentett előfizetési díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer legalacsonyabb díjú műsorcsomagja esetén.

7. Csökkentett előfizetési díj II.

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer legalacsonyabb díjú műsorcsomagján kívüli bármely további műsorcsomag esetén.

8. Elállási díj

Az Előfizetőnek a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje előtt jogszerűtlen elállása esetén a Szolgáltató részére fizetendő díj

9. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

10. Fizetési felszólítás díja I.

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

11. Fizetési felszólítás díja II.

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

13. Készülék behangolási díj

Az Előfizető végberendezésének az igényelt díjcsomag csatornáira való behangolása miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első behangolás kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

14. Kiegészítő belépési díj

Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

15. Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

16. Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

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

17. Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési eszközt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul az Előfizető – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – kihelyezett hírközlési eszköz óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére az eszköz átadásakor.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, mely esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható.

18. Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

19. Kiszállási díj

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

(A kiszállási díj fizetésének esetkörei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést (TV, rádió, videó) az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási programokra beprogramozza,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

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

20. Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

21. Programcsomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes programcsomag módosítási lehetőséget követő ismételt programcsomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

22. Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a Szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást.

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

23. További vételi hely díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az Előfizető kérésére az ÁSZF-ben megjelölnél több vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az Előfizető további vételi helyenként köteles, és amely a további csatlakozás kiépítése előtt esedékes.

24. Visszakapcsolási díj

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

25. Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

5. Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

5.1. 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 cégjegyzékszama 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 igénybevételehez 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 (műsorprogram 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 információk kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles

- a) az 1.1. a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnéséig,
- b) az 1.1. b)-k) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

2.4. A Szolgáltató a 3.1.pont c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

2.5. Az 1.4. pont szerinti adatokat a Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető hozzájárulásának időtartama alatt kezelheti, az ilyen célú kezelést az Előfizető hozzájárulásának visszavonásakor, egyéb esetben a 2.1. pont szerint a Szolgáltató megszünteti.

2.6. 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.

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

2.8.1. 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.

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

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

2.8.4. 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) ellenőrzötten 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 közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- 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 egyéni 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.

5. Az adatvédelmi felelős

5.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Lelovics László
beosztása: ügyvezető
elérhetősége: 20/9852491 lelovics@pazmanykabel.hu

5.1.1. 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 internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

5.2. Tájékoztató az adat- és titokvédelemről

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a Szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az Előfizetők számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen Tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

Jogszabályi háttér

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadóak:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet.

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett Előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

<i>A személyes adat megnevezése</i>	<i>Az adatkezelés jogcíme</i>	<i>Az adatkezelés célja</i>	<i>Az adatkezelés Időtartama</i>
<i>természetes személy Előfizető neve, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; Nem természetes személy Előfizető cégneve, székhelye, cégjegyzékszáma, bankszámlaszáma</i>	<i>Eht. 154. § (1) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje</i>	<i>Eht. 154. § (1) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>Előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)</i>	<i>Eht. 154. § (1) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>Előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i)</i>	<i>az Előfizető hozzájárulása</i>	<i>a szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződés szerű teljesítése érdekében</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma</i>	<i>a kapcsolattartó személy hozzájárulása</i>	<i>együttműködés a szerződés teljesítése érdekében</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy a székhelytől)</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elvüléséig</i>

<i>a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévülésiégig</i>
<i>a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévülésiégig</i>
<i>a tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévülésiégig</i>
<i>Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok</i>	<i>Előfizető hozzájárulása</i>	<i>üzletszerzési tevékenység folytatása</i>	<i>hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>
<i>közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok</i>	<i>Eht. 158. § (1) bek.</i>	<i>szolgáltatás elérhetővé tétele, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülésiégig</i>
<i>természetes személy Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy Előfizető cégneve, székhelye, felhasználó(k) neve, email-címe</i>	<i>Eht. 160. § (1) bek.</i>	<i>elektronikus címár létrehozatala és működtetése</i>	<i>hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az Előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

A Szolgáltató az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait az érintettel történő

beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. 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 megszűnése után is terheli.

Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az Előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. A kimutatás azonban nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil rádió-távközlési

szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség. Ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

Kapcsolt vonali Internet szolgáltatás esetén, ha az Előfizető a hívó fél hívószámának megadását kéri, a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel, amelyről írásban köteles nyilatkozni.

Az adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az Eht. 157. §-ának (5) bekezdése alapján átadhatja:

- 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 közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni, ha

- a) a Szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- b) a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- c) az ajánlattevő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen),

- d) a Szolgáltató a szerződést jogszabályban meghatározott egyéb felmondási ok miatt felmondta.

Ebben az esetben a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben Előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai szerepelnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Az egyéni Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

A Szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beleavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

Adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- I. a számítógépes vírusok, amelyek a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- II. a számítógépes betörés, amelynek során a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- III. a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött Előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt Előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

Az Előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések

Az Előfizető köteles minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott

szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az

Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának,

illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az Előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az Előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az Előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.