

**INFOLAN Informatikai Korlátolt Felelősségű  
Társaság  
(INFOLAN Kft.)**

**Helyhez kötött internet-hozzáférési  
szolgáltatás  
Általános Szerződési Feltételei**

Hatálybalépés: 2026.06.29.

# Tartalomjegyzék

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG:</b> .....	<b>5</b>
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME, .....	5
1.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK,.....	5
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ), .....	5
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME, .....	6
1.5. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE; .....	6
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI:</b> .....	<b>6</b>
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI, .....	6
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA,.....	14
2.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI, .....	15
2.4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ,.....	17
2.5. MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI;.....	20
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA:</b> .....	<b>20</b>
3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, .....	20
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE,.....	22
3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS, .....	22
3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E,.....	23
3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE;.....	23
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA:</b> .....	<b>23</b>
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, .....	23
4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE,.....	23
4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET, .....	23
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI;.....	23
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE:</b> .....	<b>24</b>
5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI, .....	24
5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTELTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI, .....	26
5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI;.....	28
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK:</b> .....	<b>29</b>

6.1. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS, .....	29
6.2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, .....	32
6.3. AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE), .....	34
6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE, .....	39
6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE, .....	39
6.6. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE; .....	39
<b>7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR: .....</b>	<b>40</b>
7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBEJÁRÁSÁNAK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ, .....	40
7.2. A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK, .....	42
7.3. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI, .....	42
7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI; .....	44
<b>8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI: .....</b>	<b>44</b>
8.1. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, .....	45
8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOS SÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK, .....	45
8.3. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE N FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN; .....	45
<b>9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA; .....</b>	<b>45</b>
<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG: .....</b>	<b>46</b>
10.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA, .....	46
10.2. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGÁIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL; .....	48
<b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRE SZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK); .....</b>	<b>49</b>
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI: .....</b>	<b>49</b>
12.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK, .....	50
12.2. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE, .....	57
12.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI, .....	61

12.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI, .....	63
12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK; .....	66
<b>13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI: .....</b>	<b>70</b>
13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG,.....	70
13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTESSZERŰ HASZNÁLATA, .....	71
13.3. A VÉGBERENDEZÉSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁK ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK, .....	71
13.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE; .....	72
<b>14. A KISKORÚAK VÉDELMEÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁK SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS; .....</b>	<b>73</b>
<b>15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA. ....</b>	<b>73</b>
<b>16. FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ VÉGFELHASZNÁLÓK SZÁMÁRA NYÚJTOTT TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETEI, AZ EZEKKEL KAPCSOLATOS AKTUÁLIS TÁJÉKOZTATÁS ELÉRHETŐSÉGE .....</b>	<b>73</b>
<b>1. SZÁMÚ MELLÉKLET: INTERNET SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, MINŐSÉGI MUTATÓK, CÉLÉRTÉKEK</b>	
<b>2. SZÁMÚ MELLÉKLET: DÍJSZABÁSOK</b>	
<b>3. SZÁMÚ MELLÉKLET: ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MINTA</b>	

## 1. általános adatok, elérhetőség:

### 1.1. a szolgáltató neve és címe,

A Szolgáltató neve: INFOLAN Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság (INFOLAN Kft.)

Székhelye: 6800 Hódmezővásárhely, Andrássy út 10-12.

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

Email: [informatika@infolankft.hu](mailto:informatika@infolankft.hu)

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 80/900-371

Hívható:

Hétfő:	8:00 – 16:00
Kedd:	8:00 – 16:00
Szerda:	8:00 – 16:00
Csütörtök:	8:00 – 16:00
Péntek:	8:00 – 16:00
Szombat/Vasárnap:	Zárva

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

Email: [informatika@infolankft.hu](mailto:informatika@infolankft.hu)

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 80/900-371

Hívható:

Hétfő:	8:00 – 16:00
Kedd:	8:00 – 16:00
Szerda:	8:00 – 16:00
Csütörtök:	8:00 – 16:00

Péntek:	8:00 – 16:00
Szombat/Vasárnap:	Zárva

1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe,

<https://infolankft.hu>

1.5. az általános szerződési feltételek elérhetősége;

<https://infolankft.hu/internet/aszf>

## 2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

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

### **Előfizetői Szerződés**

Az Előfizetői Szerződés az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a jelen Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből (továbbiakban: ÁSZF) és az egyedi Előfizetői Szerződésből áll. A Szolgáltató a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz tett bejelentés alapján, a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában a jelen

ÁSZF 1. számú Mellékletében meghatározott helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásokat (a továbbiakban: Szolgáltatások) ezen, a jogviszonyt megtestesítő szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Előfizetői Szerződésben foglaltakat betartani és az igénybe vett Szolgáltatásért az

ÁSZF 2. számú Díjszabás Mellékletében és az Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat határidőben megfizetni.

A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, kivéve, ha jelen ÁSZF ettől kifejezetten eltérően rendelkezik.

### **Az előfizetői szerződés megkötésének menete**

#### **I. Igénybejelentés**

Igénybejelentő (szerződéskötés esetén későbbi Előfizető) a Szolgáltatás igénybevételére irányuló Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak személyesen annak Központi ügyfélszolgálatán vagy Egyéb ügyfélszolgálati irodáiban (márkaképviseleti és viszonteladói üzlet), telefonon szóban, valamint – amennyiben a Szolgáltatónál ezek lehetősége jelen ÁSZF szerint biztosított - elektronikus úton, továbbá mozgó értékesítési hely vagy üzlethelyiségen kívül üzletkötői tevékenységet folytató értékesítő útján tudja bejelenteni (a továbbiakban együttesen: Ügyfélkapcsolati Hely).

Az igény bejelentésének időpontja az az időpont lesz, amely időpontban az összes szerződéskötéshez szükséges dokumentum és adat (ideértve, különösen: a személyes adatokat, valamint a 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (továbbiakban: Eht.) 188.

§ 25. pontja szerinti Előfizetői Hozzáférési Pontra vonatkozó adatokat) az Igénybejelentő közreműködése következtében hiánytalanul a Szolgáltató rendelkezésére áll.

Az igénybejelentés keretében az Igénybejelentőnek nyilatkoznia kell arról is, hogy azon ingatlant, melybe az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését kéri, milyen jogcím alapján használja, valamint büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkoznia kell arról, hogy amennyiben az érintett ingatlan nem tulajdonosa, úgy rendelkezik minden szükséges hozzájárulással az ingatlan tulajdonosától/tulajdonostársaitól/hasznélvezőjétől, amely alapján a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően Előfizetői Hozzáférési Pontot létesíthet a Szolgáltatás nyújtása érdekében, ezzel összefüggésben építési, esetlegesen szükséges átépítési munkálatokat az ingatlanban elvégezhet és a Szolgáltatás nyújtását megkezdheti, illetve azt nyújthatja, továbbá a későbbiekben a Szolgáltatás jogszerű használatát ellenőrizheti, valamint a hibát elháríthatja.

Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató jogosult az igény beérkezését követően 15 napon belül írásban, szóban vagy elektronikus úton felhívni az Igénybejelentőt, hogy egészítse ki azokat.

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igény bejelentését követően – amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a Szolgáltató jogosult megvizsgálni az Igénybejelentő adatainak valódiságát és amennyiben szükséges, a Szolgáltató jogosult haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégezni az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatot és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozni és értesíteni az Igénybejelentőt arról, hogy

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igényt nem teljesíti.

A Szolgáltató az a)-b) pontokban foglaltak esetén az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentés alapján az igénybejelentést tevőnek a szolgáltató ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére.

A Szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentéshez szükséges adatokat jelen ÁSZF 2.2. pontja szerint kéri be a Szolgáltató. Az igénybejelentésnek a fentiekén túl legalább a következőket kell tartalmaznia:

- Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helye
- amennyiben a létesítés helyének tulajdonosa az Előfizető személyétől eltér, az Előfizető 2.1.1.1. pont szerinti nyilatkozata arról, hogy rendelkezik minden szükséges hozzájárulással a Hozzáférési Pont létesítéséhez.

## **II. Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei és ügyfélértékelés**

A Szolgáltató a fenti I.a)-b) pontokban foglaltak esetén az értesítéssel egyidejűleg - legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti adatokat tartalmazó - ajánlatot tesz az igénybejelentés alapján

az igénybejelentést tevőnek a Szolgáltató ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére.

Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató biztosítja az Előfizetőnek, hogy

- a Szolgáltató ajánlatát tartalmazó szerződéses szöveget megismerje, valamint
- a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű szerződés megkötésének lehetőségéről és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit, továbbá
- határozott idejű szerződés esetén Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az Előfizetői Szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj, továbbá
- az ajánlatok átláthatósága és összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről szóló információkat a honlapján világos, géppel olvasható módon, a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára akadálymentes formátumban is közzéteszi.

A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn (1 év) belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább- az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni a fogyatékossgal élők számára – kérésre – akadálymentes formátumban is. Az elévülés idejét a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. Az évente egy alkalmat meghaladó fenti kérelem esetén Szolgáltató jogosult a kérés teljesítését az ÁSZF 2. számú Mellékletében meghatározott ellenérték megfizetéséhez kötni.

### **III. Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Az előfizetői jogviszony úgy jön létre, hogy az Igénybejelentő (későbbi Előfizető) a Szolgáltató ajánlatát tartalmazó Előfizetői Szerződés feltételeit elfogadja azáltal, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatát ráutaló magatartással megteszi. Kétség esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontja a Szolgáltató ajánlatát elfogadó Előfizető által tanúsított ráutaló magatartások közül az első ráutaló magatartás megtételének időpontja.

Szolgáltató ajánlatát elfogadó ráutaló magatartásnak minősül Előfizető részéről az Előfizetői Szerződés lényeges tartalmának ismeretében tanúsított, egyetértést kifejező tevőleges magatartás, különösen:

- elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás;
- az Előfizetői Szerződés megkötése során a szolgáltatási díj megfizetése abban az esetben is, ha az Előfizető a díjat maradéktalanul nem egyenlíti ki;
- a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a Szolgáltatótól átadás-átvételi dokumentumon átveszi, papír alapon történő aláírással vagy elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírással igazolja;
- Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését és ezzel a Szolgáltatás létesítését lehetővé teszi és ennek megtörténtét a munkalapon papír alapon történő aláírással vagy elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírással igazolja;
- olyan adásvételi szerződés megkötése, amelyben utalás található az Előfizetői Szerződésre;
- a Szolgáltatás igénybevétele.

a) Az Előfizetői Szerződés létrejötte

**1. Jelenlévők között üzlethelyiségben létrejött Előfizetői Szerződés**

Az Előfizetői Szerződés jelenlévők között köthető meg a Szolgáltató Üzlethelyiségeiben.

Egyéb részletszabályokat a jelen ÁSZF 2.1.1.1. V. pontja tartalmaz.

**2. Jelenlévők között üzlethelyiségen kívül létrejött Előfizetői Szerződés**

Jelenlévők között üzlethelyiségen kívül jön létre a szerződés, amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésére a Szolgáltató üzlethelyiségén kívül kerül sor és a szerződést kötő felek, vagy azok képviselői az Előfizetői Szerződés megkötésekor személyesen jelen vannak.

Egyéb részletszabályokat a jelen ÁSZF 2.1.1.1. V. pontja tartalmaz.

Üzlethelyiségen kívül kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizetőt annak megkötését követő 14 (tizennégy) napon belül, a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését megelőzően indoklás nélküli elállási jog illeti meg.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül már megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg az ÁSZF 12.4.2.1. c) pont szerint.

Mindkét esetben a Felek kötelesek egymással elszámolni az ÁSZF 12.5.4.1. pontban foglaltak szerint.

b) Az Előfizetői Szerződés hatályba lépése

Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás aktiválásával lép hatályba. A Szolgáltatás aktiválásának az az időpont tekinthető, amikor az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését követően a Szolgáltató hozzáférhetővé teszi a Szolgáltatást az Előfizető részére, melyről a 2.4.1. pontban írtak szerint értesíti.

#### **IV. Az Előfizető és az Előfizetői Szerződés körében az Előfizető helyett és nevében meghatalmazottként eljáró személyek (képviselet)**

Az Előfizető írásban meghatalmazást adhat természetes személy részére annak érdekében, hogy bizonyos ügycsoportok vitelére az Előfizetői Szerződés körében meghatalmazott járjon el, akit a Szolgáltató a meghatalmazásban rögzített ügycsoportokban úgy tekint, mintha az Előfizető maga járna el. Meghatározott esetekben a Szolgáltatónál kizárólag személyes eljárásra van lehetőség, így különösen az előfizetői szerződés megkötésekor, illetve a 9.1. pont szerinti készülékvásárlással történő újabb határozott időtartamban történő megállapodáskor. A képviseleti jogosultság igazolásához közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás szükséges. A meghatalmazásnak tartalmaznia kell, hogy a képviseleti jogosultság mely ügycsoportok vitelére terjed ki. Meghatározott esetekben a képviseleti jogosultság igazolásához közokirat vagy ügyvéd által ellenjegyzett meghatalmazás szükséges. A Szolgáltató a hozzá bejelentett képviselőket mindaddig az Előfizető képviselőjének tekinti, amíg a képviseleti jog visszavonásáról szóló, a meghatalmazással szemben támasztott fenti követelményeknek megfelelő formában benyújtott írásbeli értesítés a Szolgáltatóhoz be nem érkezik.

Kisvállalati Előfizető meghatalmazottjaként ügyvéd vagy olyan természetes személy járhat el, akinek meghatalmazását közjegyző hitelesítette vagy ügyvéd készítette és ellenjegyezte, vagy akit az Előfizető olyan magánokiratban hatalmazott meg az ügyintézésre, amelyet az Előfizető cégszerűen aláírt és ezt két tanú aláírásával igazolta és eredeti aláírási címpéldányt mellékeltek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető, az Előfizető meghatalmazottja, a rendelkezésre jogosult, illetőleg a képviselője vonatkozásában az V. pontban foglalt azonosítási szabályoknak megfelelően a személyazonosság igazoló ellenőrzésén túl a képviseleti jogot és a meghatalmazást is ellenőrizze. Az előfizetői jogok gyakorlására és kötelezettségek teljesítésre meghatalmazott személyt a Szolgáltató a 6.3.2.2. szerint azonosíthatja.

Az Előfizetői Szerződés feletti rendelkezés azon eseteiről, amikor meghatalmazással nem, kizárólag személyesen lehet eljárni, az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján tájékozódhat.

Az Előfizető a meghatalmazott személy tevékenységéért, mulasztásáért úgy felel, mintha saját maga járt volna el.

Amennyiben az Előfizető és az általa meghatalmazott személy ugyanabban az ügycsoportban egyidejűleg eljár vagy az Előfizető és az általa meghatalmazott személy nyilatkozata egymásnak ellentmondó, úgy ebben az esetben a Szolgáltató minden esetben az Előfizető által megtett nyilatkozatot tekinti irányadónak és annak megfelelően jár el.

#### **Előfizető**

Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, aki a Szolgáltatás igénybevétele érdekében a Szolgáltatóval Előfizetői Szerződést köt. Az Előfizető meghatározás alatt az

Előfizetői Szerződés körében az Előfizető meghatalmazottjaként eljáró személyeket is érteni kell, amennyiben a Szolgáltatásra vonatkozó eljárásból más nem következik. Ahol az Általános

Szerződési Feltételek Előfizetőt említ, az alatt az Egyéni Előfizetőket és a Kisvállalati Előfizetőket együttesen kell érteni, kivéve, ha meg vannak különböztetve.

### **Egyéni Előfizető**

Egyéni Előfizető az a természetes személy, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor akként nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Egyéni Előfizető meghatalmazottjaként az Előfizetői Szerződés megkötése, a 9.1. pont szerinti készülékvásárlással történő újabb határozott időtartamban történő megállapodás során kizárólag ügyvéd vagy olyan természetes személy járhat el, akinek meghatalmazását közjegyző hitelesítette vagy ügyvéd készítette és ellenjegyezte. Az olvasni nem tudó, továbbá az olyan személy esetén, aki nem érti azt a nyelvet, amelyen az írásbeli nyilatkozatát tartalmazó okirat készült, az írásbeli jognyilatkozat érvényességének további feltétele, hogy magából az okirattól kitérően, hogy annak tartalmát a hitelesítő közjegyző vagy az okiratot készítő és ellenjegyző ügyvéd a nyilatkozó félnek megmagyarázza.

### **Kisvállalati Előfizető**

Kisvállalati Előfizető azon jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, illetve azon természetes személy Előfizető, aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást és amelynek foglalkoztatotti létszáma kevesebb, mint 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege kisebb, mint 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

### **Felhasználó**

Az a természetes, vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen a Szolgáltató által nyújtott (elektronikus hírközlési) szolgáltatásokat azzal, hogy nem nyújt nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatást.

Amennyiben a Felhasználó nem azonos az Előfizetővel, akkor a Felhasználó az Előfizető tudtával és jóváhagyásával vagy az Előfizető meghatalmazottjaként, az Előfizető felelősségére használja a szolgáltatást. Ha az Előfizető a használatot átengedte, akkor a Felhasználó magatartásáért úgy felel, mintha maga használta volna.

### **Végfelhasználó**

Végfelhasználó az olyan Felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

### **Számlafizető**

Azok a természetes, vagy jogi személyek, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok, egyéni vállalkozók, egyéb szervezetek, akik a Szolgáltatás díjának számla alapján történő fizetésére kötelezettek. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt a Számlafizetőt is érteni kell.

## **Számlázási kapcsolattartó**

Az Előfizető által meghatalmazott olyan természetes személy, aki számlázási ügyekben az Előfizető helyett és nevében eljárhat, a Szolgáltató által bemutatott elektronikus számlákat megtekintheti, ellenőrizheti, teljesítheti és díjreklamációt nyújthat be. Amennyiben az Előfizető Számlázási kapcsolattartót hatalmaz meg a számlázással és díjfizetéssel kapcsolatos előfizetői jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése érdekében, az Előfizető meghatározás alatt a Számlázási kapcsolattartót is érteni kell.

## **V. Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai**

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez az Előfizetőtől, illetve az Előfizető képviselőjétől vagy az Előfizetői Szerződés körében eljáró meghatalmazottól érvényes személyi igazolvány, vagy útlevél, vagy egyéb személyazonosság igazolására alkalmas okirat igénybejelentéssel, illetve szerződéskötéssel történő egyidejű bemutatása szükséges.

Előfizetőt, képviselőjét vagy az Előfizetői Szerződés körében eljáró bármely más meghatalmazottat az általa bemutatott hivatalos okmányok, dokumentumok eredetisége és valódisága tekintetében büntetőjogi felelősség terheli.

Az Előfizetői Szerződés megkötésének feltétele, hogy az Előfizető a kapcsolattartásra alkalmas e-mail címet és mobil telefonszámot megadta. A kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségeket az Előfizető abból a célból bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, hogy ezeken az elérhetőségeken az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben értesítést és a Szolgáltatások ellenértékéért kiállított számlát kapjon. A Szolgáltató az Előfizető által megadott mobil telefonszámot kapcsolattartásra szolgáló telefonszámként regisztrálja abban az esetben is, ha egyébként az Előfizető más, az Előfizetői Szerződés körében meghatalmazottként eljáró kapcsolattartó személyeket is megad. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató részére megadott elérhetőségekre az Előfizetői Szerződéssel összefüggő bizalmas információk, személyes adatok, és jelszó megküldése is történhet. A szerződéskötés során a Szolgáltatóval közölt e-mail cím az Előfizetővel való kapcsolattartásra szolgáló e-mail cím és a használatának nem feltétele annak utólagos megerősítése.

A természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor, a Szolgáltató ajánlatának ráutaló magatartással történő elfogadásával egyidejűleg és a Szerződés megkötésének módjával azonos módon kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződés hatálya alatt ezen nyilatkozatot a szolgáltatói ÁSZF-ben meghatározott módon visszavonni.

A Kisvállalati Előfizető az írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal, elektronikus úton történő szerződéskötéskor a szerződéskötéssel megegyező módon kérhetik az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, melyről Szolgáltató köteles az előnyöket és hátrányokat is bemutató részletes tájékoztatást adni. Kisvállalati Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződés hatálya alatt ezen nyilatkozatot a szolgáltatói Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon visszavonni vagy módosítani.

Felek megállapodnak, hogy a szóban vagy ráutaló magatartással - akár jelenlevők, akár távollévők között – az Előfizetői Szerződés megkötését követően elektronikus levélben legfeljebb 8 (nyolc) napon belül megküldi a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződést az

Előfizető által megadott elektronikus levelezési címre, megjelölve benne az Előfizetői Szerződés hatálybalépésének időpontját, határozott időre kötött Előfizetői Szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napját. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés hatálybalépésének időpontját, határozott időre kötött Előfizetői Szerződés esetén a Szolgáltatás(ok) aktiválásának napjával megkezdődő határozott időtartam lejáratának napját dátumszerűen (év, hónap,nap) a Szolgáltatás aktiválását követően SMS-ben, vagy elektronikus levélben megküldött értesítés útján közli az Előfizetővel. Felek ettől eltérő megegyezése esetén a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződést az Előfizető részére tartós adathordozón, papíron, nyomtatott formában igazolható módon átadja, vagy megküldi.

Amennyiben a Felek megállapodása alapján az Előfizetői Szerződés elektronikus levélben (írásos) formában kerül megküldésre az Előfizetőnek, így ennek érdekében az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése során köteles megadni egy olyan létező (aktív) elektronikus levelezési címet, melyre az előzőekben írt dokumentum az Előfizető részére igazolható módon továbbítható.

Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időre köthető.

Határozott idejű Előfizetői Szerződés esetében a határozott időtartam a Szolgáltatás(ok) aktiválásának napjával kezdődik meg.

Az Előfizetői Szerződés időtartamára vonatkozó egyéb részletszabályokat a jelen ÁSZF 9. pontja tartalmazza.

## **VI. Előfizetői Szerződés megkötésének Szolgáltató általi megtagadása**

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését jogosult megtagadni, - így különösen - amennyiben:

- az Igénybejelentés nem tartalmazza a szerződéskötéshez szükséges minden lényeges és szükséges adatot, valamint az Igénybejelentő (későbbi Előfizető) a Szolgáltató - írásban vagy szóban történő – figyelmeztetése ellenére nem pótolja azokat;
- az Igénybejelentővel (későbbi Előfizetővel) szemben annak személyére vonatkozó kizáró feltételek állnak fenn a jelen ÁSZF 2.3.2.3. pontjában meghatározottak szerint;
- a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges 2.1.1.1. pont szerinti Előfizetői nyilatkozat és tulajdonosi hozzájárulás nem áll rendelkezésre, amennyiben az Igénybejelentő (későbbi Előfizető) nem tulajdonosa annak az ingatlan, ahová az Előfizetői Hozzáférsi Pont létesítését kéri;
- az Igénybejelentőnek (későbbi Előfizető) az előfizetői minőségre tett nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan és ezen nyilatkozatát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja vagy nem pótolja a helyes adatokkal;
- az Igénybejelentőnek (későbbi Előfizető) a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő számlatartozása van vagy ellene bírósági- vagy hatósági eljárás indult, melynek oka bármely jogcímen a Szolgáltatóval szemben fennálló számlatartozás vagy a Szolgáltató az Igénybejelentő korábban igénybevett szolgáltatását a Szolgáltató az Igénybejelentő súlyos szerződésszegése miatt rendkívüli felmondással szüntette meg;
- a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre;

- ha az igény olyan létesítési helyre vonatkozik, ahol a korábbi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt 1 (egy) éven belül legalább 2 (két) alkalommal felmondta;
- az Előfizető nem járul hozzá a hitelképességének vizsgálatához vagy a Szolgáltató által a vizsgálat lefolytatásának eredményeként kért biztosítékot nem szolgáltatja;
- az Előfizető, az Előfizető képviselője vagy egyéb, az Előfizető képviseletében eljáró meghatalmazott személyazonosságának igazoló ellenőrzése nem történt meg.

#### **Egyéb szabályok:**

Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az Előfizetői Szerződés bármely okból történt megszűnését követően az Előfizetővel csak abban az esetben kössön ismételten Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vagy Számlafizetőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása a Szolgáltatóval szemben nem áll fenn, vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem az Előfizető és/vagy a Számlafizető szerződésszegése miatt került sor.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadja, amennyiben alaposan feltehető, hogy a szerződő fél kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy megtévesztésére törekszik. (Különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen.)

Szolgáltató az előfizetői jogviszony létesítését megtagadhatja vagy a Szolgáltató által meghatározott összeg (előleg vagy egyéb más biztosíték) befizetéséhez kötheti azon Előfizető esetében, aki 1 (egy) éven belül már 2 (két) Előfizetői Szerződést kötött valamely a Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra.

#### **Szolgáltató Üzlethelyisége**

- a. bármely ingatlan, ahol a Szolgáltató a tevékenységét állandó jelleggel folytatja, így többek között, de nem kizárólag: ügyfélszolgálatok, márkaképviseletek, viszonteladói hálózat, Szolgáltató megbízottjainak ingatlana;
- b. bármely ingó dolog, ahol a Szolgáltató a tevékenységét szokásos jelleggel folytatja, így többek között, de nem kizárólag: értékesítésben részt vevő gépjárművek, mozgó értékesítési helyek (pl.: standok, pavilonok, illetve szerelt szerkezetű pavilon jellegű építmények), Szolgáltató megbízottai olyan ingóságai, amelyekben a megbízott a tevékenységét szokásos jelleggel folytatja.

## **2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája,**

Előfizetői Hozzáférési Pontra vonatkozó adatok:

- Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helye;
- Hozzáférési Ponthoz csatlakoztatni kívánt Szolgáltató tulajdonú eszközök típusa és darabszáma;
- az Igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová az Előfizetői hozzáférési pont létesítését kéri, milyen jogcím alapján használja, és kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges valamennyi tulajdonosi és – szükség szerint – egyéb hozzájárulással rendelkezik;

Előfizetői Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok:

- Igényelni kívánt szolgáltatás megjelölése, időtartama;
- Igényelni kívánt szolgáltatás díja, kedvezmények mértéke;
- Választott díjfizetés módja;
- Határozott vagy határozatlan idejű szerződést kötnek-e a felek;

Nyilatkozatok:

- Igénybejelentő nyilatkozata Egyéni vagy Kisvállalati Előfizetői minőségéről;
- Igénybejelentő nyilatkozata a határozott idejű szerződés esetében az Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szóló tájékoztatással kapcsolatban;
- Igénybejelentő nyilatkozata a felmondással, elállással, határozott és határozatlan időtartamra vonatkozó feltételekről szóló tájékoztatással kapcsolatban;
- Előfizetői nyilatkozat az adatkezelésről, valamint a szolgáltatói marketingtevékenységgel, e-mailben küldhető szolgáltatói értesítésekkel kapcsolatos hozzájárulás tárgyában;
- az Igénybejelentő nyilatkozata Egyéni Előfizetői Szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- az Előfizető Egyéni Előfizetői Szerződésbe foglalt egyéb nyilatkozatai.

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

#### 2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és elsődleges feltétele, hogy az Előfizető olyan érvényes és hatályos Előfizetői Szerződéssel rendelkezzen, mely a Szolgáltató és az Előfizető között elektronikus hírközlési szolgáltatások tárgyában jött létre.

A Szolgáltató kötelezettsége a Szolgáltatás nyújtása az Előfizető részére az Előfizetői Szerződés, a jelen ÁSZF és a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint.

Amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználónév és jelszó, úgy ebben az esetben az aktiválás időpontját nem befolyásolja az Előfizető jelszavainak és azonosítóinak Előfizető általi megismerésének hiánya, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben meghatározott kapcsolattartási e-mail címre vagy mobil hívószámra továbbította az azonosítókat és jelszavakat.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető az elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén igénybe veheti a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokat és amely Pont egyben a Szolgáltató felelősség elhatárolási pontja is.

#### 2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

##### 2.3.2.1. A Szolgáltatás időbeli korlátai

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól az Előfizető számára az ÁSZF-ben az 1. számú Mellékletben meghatározott rendelkezésre állási feltételek szerint folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

### **2.3.2.2. A Szolgáltatás területi (földrajzi) korlátai**

A Szolgáltató kizárólag Magyarország területén nyújtja a Szolgáltatást.

Az Előfizető ezen Szolgáltatásokat a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén, illetve bármely olyan Társszolgáltató szolgáltatási területén igénybe veheti, amellyel a Szolgáltató szerződéses kapcsolatban áll vagy együttműködik azok teljesítése érdekében és a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek adottak.

A földrajzi területeket a technikai lehetőségek, valamint a Szolgáltatóval kapcsolatban álló Társszolgáltatónál elérhető nagykereskedelmi szolgáltatások függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja.

A Szolgáltató jogosult megválasztani azt a technológiát, illetve mérlegelni mindazon műszaki lehetőségeket, melyek szükségesek az Előfizetői Hozzáférési Pont (létesítési hely) kialakításához, megvalósításához.

A Szolgáltatás egyes típusait csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni.

A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pontig (Előfizető ingatlanáig) kiépített hálózat legyen, vagyis a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elektronikus hírközlési hálózatokat az Előfizetői Hozzáférési Pontjáig a Szolgáltató vagy a Szolgáltatóval szerződött, a Szolgáltatásban közreműködő más elektronikus hírközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető vagy a Szolgáltató megrendelése alapján.

### **2.3.2.3. A szolgáltatás személyi korlátai**

A Szolgáltató csak 18. életévet betöltött, cselekvőképes Egyéni Előfizetővel köt szerződést.

Ha a jelen Általános Szerződési Feltételben és az 1. számú Mellékletben meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat Kisvállalati Előfizető veszi igénybe, akkor a Szolgáltató csak magyarországi székhely, telephely vagy fióktelep igazolása mellett köt a Kisvállalati Előfizetővel szerződést.

#### **Egyéb korlátok (kizáró feltételek):**

A Szolgáltató nem köt Előfizetői Szerződést olyan külföldi természetes személlyel, aki az Európai Unió területén – főként Magyarország területén - nem rendelkezik útlevéllel, tartózkodási engedéllyel, beutazásra jogosító dokumentummal, valamint tartózkodásra irányuló engedéllyel, továbbá bejelentett magyarországi lakcímmel, illetve nem köteles Előfizetői Szerződést kötni olyan jogi személlyel sem, mely az Európai Unió, valamint Magyarország területén kívül van bejegyezve.

Korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképességében részlegesen korlátozott természetes személy a Szolgáltatásra csak törvényes képviselőjének vagy gondnokának előzetes írásbeli beleegyezésével (a gondnokság alá helyezésről szóló dokumentum bemutatása/átadása mellett) köthet Előfizetői Szerződést. A Szolgáltató rendszerében – az írásbeli hozzájárulások, valamint a gondnokság alá helyezésről szóló dokumentum – tárolása elektronikus másolat formájában történik.

### **2.3.2.4. A szolgáltatás műszaki feltételei, valamint tárgyi és egyéb korlátai**

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltételei:

- a Szolgáltató tulajdonában álló és a Szolgáltató által, a Szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizető részére biztosított eszköz (pl. digitális elosztó, mediabox) (továbbiakban: Eszköz);
- az elektronikus hírközlési szolgáltatás létesítéséhez alkalmas ingatlan (létesítési/felszerelési hely), illetve
- Előfizetői Hozzáférési Pont, melyet az Előfizető igénylése alapján a Szolgáltató alakított ki, és amelyhez csatlakoztatott, az Előfizető tulajdonát képező végberendezés (pl. TV, számítógép) megfelel az 1. számú Mellékletben meghatározott szolgáltatás-típus leírásában foglaltaknak (továbbiakban: Végberendezés).

Az Eszközök 230V-os tápellátását az Előfizetőnek kell biztosítani. Az Előfizetőnek a Szolgáltatás zavartalan működése érdekében az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt köteles gondoskodni az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Eszközök és Végberendezés(ek) üzemképes állapotáról.

Minden olyan esetben, amikor az Előfizető olyan saját tulajdonú Végberendezést használ, amelynek nem gondoskodik üzemképes állapotáról, illetve olyan nem megfelelő műszaki (technikai) adottságú vagy minőségű Előfizető tulajdonú Végberendezést használ, mely nem alkalmas a Szolgáltatás zavartalan igénybevételére, az ilyen jellegű hibákért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

Hibás vagy nem szabványos Végberendezés csatlakoztatásával a Szolgáltatónak okozott kárért az Előfizető a Ptk. szerinti kártérítési felelősséggel tartozik. Ha a Végberendezés hibás vagy nem megfelelő csatlakoztatásából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

A hírközlő berendezés(ek) nem veszélyeztethetik a Felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) és meg kell felelniük az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, továbbá eleget kell tenniük az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek.

#### **Egyéb korlátok:**

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást tovább értékesíteni. A Szolgáltatás tovább értékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybevehetősége.

Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A hálózati szolgáltatás Előfizető általi nyújtása nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizető általi személyes igénybevehetősége.

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

### **2.4.1. Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése és az Előfizetői Szolgáltatás megkezdése**

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az Előfizetői Szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy az igényt teljesíti. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 (tizenöt) napon belül, vagy a Felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 (kilencven) napon belül köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatás létesítésére műszaki okok miatt nem képes, vagy a megrendelés/igénybejelentés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az Igénylőt haladéktalanul, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül értesíti. Az Igénylő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató esetenként csak a helyszíni felmérés függvényében tud nyilatkozni a Szolgáltatás létesítéséről.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előző rendelkezés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a Felek megállapodhatnak a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 (kilencven) nap. Amennyiben a Felek által megállapodott új időpontban a Szolgáltatás nyújtás megkezdése az Előfizető érdekkörébe vagy felelősségi körébe tartozó okból meghiúsul, úgy az Előfizetői Szerződés a meghiúsulás napján a Felek minden további külön jognyilatkozata nélkül automatikusan megszűnik (bontó feltétel), melyről a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt. Ez utóbbi esetben a Felek kötelesek egymással elszámolni. Szolgáltató az adott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó és befizetett díjakat, legfeljebb a megszűnést követő 30 (harminc) napon belül visszatéríti az Előfizető számára, beszámítva a Szolgáltatás létesítésével kapcsolatosan addig felmerült igazolt költségeit.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha

- az Előfizető nem működik együtt a Szolgáltatóval - előzetesen egyeztetett időpontban - nem biztosítja a Szolgáltató részére az ingatlanba történő bejutást és így a helyszíni szerelés feltételeit;
- Vis maior esemény következik be;
- Előfizető vagy harmadik személy magatartása (használati-, kábelátvezetési- vagy egyéb engedélyek hiánya) miatt a hálózatra csatlakozás egyáltalán nem vagy csak késve valósulhat meg. Abban az esetben, ha a létesítéshez bármely harmadik fél vagy hatóság engedélye szükséges, úgy a Szolgáltató számára erre nyitva álló határidő meghosszabbodik az engedélyek beszerzésének időtartamával. Az Előfizetői Hozzáférási Pont létesítésével kapcsolatos hozzájárulások beszerzése – az építésügyi hatóság engedélyeinek beszerzésén kívül – az Előfizető vagy Előfizető nevében eljáró személy kötelessége, az ezek hiányából eredő kár vagy késedelem a Szolgáltató terhére nem esik.

Szolgáltató az Előfizetőt a Szolgáltatás aktiválásáról, azaz a Szolgáltatás nyújtásának megkezdéséről a Szolgáltató döntése alapján (telefonon keresztül, SMS, MMS vagy egyéb elektronikus úton) értesíti, melynek célja az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a Szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató megkezdte, a Szolgáltatás az Előfizető rendelkezésére áll.

Szolgáltató a fenti tájékoztatáshoz joghatást nem fűz, tehát az érvényesen létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés alapján abban az esetben is megkezdje a Szolgáltatás nyújtását, ha a

Szolgáltató által küldött értesítés az Előfizetőhöz nem ért el, illetve függetlenül attól, hogy az Előfizető a rendelkezésre álló Szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi-e.

Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól az Előfizető számára folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

#### **2.4.2. Előfizetői Hozzáférési Pont műszaki (fizikai) megvalósításához kapcsolódó szabályok**

Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pontot az érintett ingatlanon belül építi ki az ÁSZF 2. számú Mellékletben meghatározott díjazási feltételek mellett. Szolgáltató jogosult az Előfizető ingatlanán, illetve az Előfizetői Hozzáférési Ponttal érintett (harmadik személy tulajdonában álló) ingatlanon térítésmentesen elhelyezni azon hírközlő/hálózati elemeket, melyek szükségesek az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatások teljesítéséhez. Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa tudomásul veszi, hogy a kiépített hírközlő/hálózati elemeken (ideértve a Szolgáltató hálózatát, a Szolgáltató által biztosított Eszközt is) még a létesítési/telepítési díj ellenére sem szereznek tulajdonjogot.

Ha előre nem látható körülmény miatt (pl.: műszaki ok, ingatlan szerkezeti hibája, földrajzi terület/domborzati hiba, a 2.3.2.2. pont szerinti társszolgáltató rendszerében valóságtól elrögzített adatok stb.) az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás az abban meghatározott feltételekkel nem létesíthető, a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel az Előfizetői Szerződést módosíthatják vagy megszüntethetik.

Minden olyan esetben, amikor az előfizetői szolgáltatás létesítésének vagy nyújtásának elkerülhetetlen feltétele, hogy az érintett ingatlanok tulajdonosai/hasznélvezője az ingatlanba történő bejutáshoz, egyes hírközlő/hálózati elemek kiépítéséhez, átvezetéséhez elengedhetetlen munkálatok elvégzéséhez, eszközök ingatlanon történő elhelyezéséhez vagy leszereléséhez hozzájáruljanak, egyszóval a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, akkor ezen hozzájárulások beszerzése az Előfizető kötelezettsége, felelőssége és költsége.

Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás kiépítéséhez közreműködőt igénybe venni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás létesítésében a Szolgáltató társszolgáltató partnerei és egyéb alvállalkozók közreműködnek és az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával kifejezett hozzájárulását adja az ilyen közreműködő szolgáltatók és alvállalkozók ingatlanán történő munkavégzéséhez, valamint az előfizetői Szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatainak a közreműködők részére történő átadásához a feladat elvégzése céljából.

Az Előfizetőnek vagy az Előfizető képviselőjében eljáró műszaki kapcsolattartónak elő kell segítenie a Szolgáltató teljesítését, továbbá az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy ennek részeként a munkavégzés biztonságos legyen, vagyis gondoskodik a helyszíni feltételekről.

Előfizetői késedelemnek minősül, ha az Előfizető a telepítéshez vagy a Szolgáltató teljesítéséhez szükséges kötelezettségének egyáltalán nem vagy csak késedelmesen tesz eleget, ezért ezen típusú előfizetői késedelem a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja.

Előfizetői késedelemre tekintettel a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az Előfizetői Szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért, illetve az ezzel összefüggő kötelezettségek teljesítéséért, a létrejött Előfizetői Szerződést rendes felmondással felmondhatja, ezáltal mentesül a késedelmes, illetve hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői Hozzáférési Pontig terjed.

### **2.4.3. Kiegészítő szabályok**

Az Előfizető kötelessége minden olyan hozzájárulás vagy engedély beszerzése - ideértve az építésügyi hatóság engedélyén kívüli dokumentumokat, különösen ingatlan tulajdonosi hozzájárulást - mely szükséges az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítéséhez. Ezen hozzájárulások hiányából eredő kár vagy késedelem nem róható fel a Szolgáltatónak.

Amennyiben az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítéséhez a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó harmadik fél vagy valamely hatóság engedélyének beszerzése válik szükségessé, ebben az esetben a Szolgáltató számára nyitva álló határidő – jogkövetkezmények terhe nélkül - meghosszabbodik az engedélyek beszerzésének időtartamával.

Minden olyan speciális esetben, amikor az Előfizető ingatlanában (szolgáltatás létesítésének helyén) korábban már kiépítésre került koaxiális vagy UTP kábelhálózat és a Szolgáltató által nyújtott bizonyos típusú, elektronikus hírközlési szolgáltatás működéséhez ezen kábelhálózat megléte szükséges - az Előfizető választása szerint - a Szolgáltató biztosíthatja a már meglévő kábelhálózaton való telepítés lehetőségét a Szolgáltató által felszámított arányos díjak ellenében. Minden ilyen speciális esetben - a Szolgáltatás telepítésére előírt időbeni, minőségi célérték, illetve ilyen hálózaton keletkezett hibákért - a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

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

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.

## **3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:**

### **3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása,**

Jelen ÁSZF 1. számú Melléklete tartalmazza a Szolgáltató által nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatás részletes leírását, ideértve azoknak a meghatározását, igénybevételének módját és feltételeit.

Ha a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kötődően az Előfizető részére Közvetített szolgáltatást is nyújt, ebben az esetben a Szolgáltató köteles ezt, az Előfizetőnek megküldött számlában feltüntetni.

#### **3.1.1. Előfizető speciális jogai és kötelezettségei**

*Jogok:*

a) Szolgáltató hozzájárul ahhoz, hogy az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatás (Előfizetői Szolgáltatás) használatát nem tartósan és nem rendszeresen, vagyis eseti jelleggel a Felhasználónak vagy a Végfelhasználónak átengedje.

Ha az Előfizető a használat átengedését a Szolgáltató engedélyével teszi meg, akkor a használó magatartásáért úgy felel, mintha maga használta volna.

Ha az Előfizető a használat átengedését a Szolgáltató engedélye nélkül teszi meg, akkor az Előfizető felel minden olyan kárért, amely enélkül nem következett volna be.

Bármelyik módon engedi át az Előfizető a használatot, őt terheli a felelősség, hogy az Előfizetői Szerződésben vállalt feltételek és kötelezettségek betartásra kerüljenek. Minden olyan Előfizetői Szolgáltatás esetén, melyhez felhasználói név, illetve jelszó tartozik, az Előfizető vállalja, hogy senkinek nem adja át, mások által hozzáférhető helyen nem tárolja a belépéshez szükséges jelszót. Előfizető tudomásul veszi, hogy a jelszó titokban tartása az Előfizető érdekkörébe tartozó esemény, az ebből fakadó károkért a Szolgáltató nem felel.

*Kötelezettségek:*

- a) Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek és kötelezettségek betartására.
- b) Előfizető köteles a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges tárgyi, műszaki és technikai feltételek betartására (jelen ÁSZF 2.3.2.4. pont) és köteles gondoskodni a Szolgáltató tulajdonában álló Eszközök rendeltetésszerű használatáról.
- c) Előfizető köteles tartózkodni minden olyan tevékenységétől, mely a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését akadályozza, illetve amennyiben ezen akadályozásból származó zavar miatt a Szolgáltatónak kára származik, köteles azt megtéríteni.
- d) Előfizető, illetve az Előfizetői Hozzáférési Ponttal érintett ingatlan tulajdonosa köteles túrni, illetve biztosítani, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hírközlő/hálózati elemek kiépítéséhez elengedhetetlen munkálatokat elvégezhesse, a kiépített hálózathoz, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez, Eszközökhöz hibaelhárítás, karbantartás, korszerűsítés céljából hozzáférjen, és azon – szükség esetén – hibaelhárítási munkálatokat végezzen, vagy a hálózatot fejlessze, valamint a hálózathoz való hozzáférés jogszerűségét ellenőrizze.

**3.1.2. Szolgáltató speciális jogai és kötelezettsége**

*Jogok:*

- a) Minden olyan berendezés esetében - Eht. 56. § (1) bekezdés -, mely alkalmas arra, hogy a hírközlő berendezés működésében zavart okozzon, annak üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, a keletkezett zavart megszüntetni.

Minden olyan esetben, amikor a Szolgáltató a zavart okozó berendezés üzembentartóját a zavarás megszüntetésére kéri, de az eredménytelen marad, illetve annak megállapítása, hogy kít terhel a zavar elhárításának költsége, az Eht. 56. § (2) és (5) bekezdései az irányadók. Szolgáltató jogosult indokolt esetben helyszíni vizsgálatot végezni, mely a hálózat zártságára, a Végberendezés szabvány szerinti vizsgálatára és az ingatlanon belüli hálózat ellenőrzésére terjedhet ki.

- b) A 2011. évi CXIII. törvény 68. § (4) és (5) bekezdései értelmében a Szolgáltató - terrorveszélyhelyzet, megelőző védelmi helyzet, rendkívüli vagy szükségállapot, illetve váratlan támadás esetén – átengedheti a Szolgáltatás használatát a közigazgatásra, közrendre és közbiztonságra vonatkozó rendkívüli intézkedések miatt.

*Kötelezettségek:*

a) Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól az Előfizető számára folyamatosan biztosítani, az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

b) Szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint - amennyiben az Előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben. Részletesebb feltételeket a jelen ÁSZF 6. pontja tartalmaz.

c) Szolgáltatót, valamint a vele munka-, tagsági- vagy megbízási jogviszonyban álló személyeket, illetve közreműködőket (alvállalkozókat) adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli, melynek a hatályos Európai Unió, valamint a magyar jogszabályoknak megfelelően köteles eleget tenni.

### **3.1.3. Előfizető felelőssége**

a) Előfizető, mint az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, köteles a jelen ÁSZF-ben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott rendelkezéseket betartani és a Szolgáltatás igénybe vételéért járó díjat a jelen ÁSZF 2. számú Melléklete szerint megfizetni.

b) Előfizető kötelessége minden olyan hozzájárulás vagy engedély beszerzése - ideértve az építésügyi hatóság engedélyén kívüli dokumentumokat -, mely szükséges az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítéséhez. Ezen iratok hiányából eredő kár vagy késedelem nem róható fel a Szolgáltatónak. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy az Előfizetőt nem illetik meg a létesítéshez szükséges jogok, úgy ennek jogkövetkezményeit az Előfizető viseli.

### **3.1.4. Szolgáltató felelőssége**

Szolgáltató köteles a tulajdonát képező elektronikus hírközlő hálózat rendszeres karbantartására és zavartalan működésének biztosítására - jogszabályban meghatározott kivételes esetek mellett -, valamint köteles a tulajdonában álló Eszközök szabályszerű működéséről és használhatóságáról gondoskodni.

### **3.1.5. Vis maior**

Ha olyan előre nem látható esemény következik be, mely által az Előfizetői Szerződésben vagy jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezettségek teljesítése részben vagy egészben lehetetlenné válik, egyik fél sem felelős. Az Előfizetői Szerződés szüneteléséről vis maior helyzet esetén a jelen ÁSZF 5.1.2. pontja rendelkezik.

## **3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,**

Az Előfizetői Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területéről jelen ÁSZF 1. számú Mellékletének 2. számú Földrajzi területek Függeléke rendelkezik.

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

A jelen ÁSZF-ben és annak elválaszthatatlan részét képező mellékleteiben meghatározott Szolgáltatások esetében nem értelmezhető a segélyhívás, azok nem alkalmasak segélyhívásra.

### 3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,

A Szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

### 3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontot az egyedi előfizetői szerződés határozza meg.

## 4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:

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

Ezen információkat a 1. számú melléklet tartalmazza.

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

A Szolgáltató ügyfeleinek védelme érdekében a saját hálózatához tartozó IP címeken korlátozza a bejövő irányú TCP 25-ös portot, melyet a szerződött ügyfél kérésére kinyit.

4.3. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy a szolgáltató által telepített végberendezést megrongálja/áthelyezi/átállítja/átprogramozza stb., a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével. A Szolgáltató jogosult eredménytelen felszólítás esetén az Előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;

- Az Előfizető csak hatályos Előfizetői szerződés birtokában csatlakoztathatja a végberendezést a hálózathoz. A végberendezést az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.
- A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.
- A Szolgáltató nem felelős a hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. A Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.
- A készülék beállítása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes beállítás kivételével – az Előfizető feladatkörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató kiszállási és óradíj ellenében végzi el.
- Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit - vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj - a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.
- A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha az ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat stb. tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

## 5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:

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

Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetése történhet az Előfizető vagy a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, illetve vis maior helyzet esetén, vagyis mindkét fél érdekkörén kívül eső okból. Az Előfizetői Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetését a Szolgáltatás sajátosságai nem teszik lehetővé (Eht 135. § (1)).

Szünetel a Szolgáltatás, ha az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg akadályba ütközik.

#### **5.1.1. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés**

- a. az Előfizető a szüneteltetésére legalább 15 (tizenöt) nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 (egy) napot nem haladhatja meg. A Szolgáltató vállalja, hogy a tervezett karbantartási munkák miatti szolgáltatási szünetek éjfél és 6:00 óra között lesznek. Minden olyan szolgáltatás, melyet az Előfizető a társszolgáltató hálózatán vesz igénybe és a Szolgáltatás megfelelő működése miatt a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje vagy karbantartása szükséges, azok időpontjai a társszolgáltató által kerülnek meghatározásra. Szolgáltató a társszolgáltatótól kapott információ alapján az Előfizetőt haladéktalanul, de legalább a szüneteltetést 15 (tizenöt) nappal megelőzően előzetesen értesíti;
- b. Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos felmondási idővel felmondani és ennek tartamára a szolgáltatást korlátozni, ha a felmondásra azért kerül sor, mert a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen az Előfizetői Szerződésben megadott adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Díjfizetési szabály:

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 (negyvennyolc) órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az 1 (egy) hónapra eső előfizetési díjat. A Szolgáltatás kimaradásával, szünetelésével kapcsolatosan okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

#### **5.1.2. Vis maior – mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés**

- a. szünetel az Előfizetői Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok miatt;
- b. a Szolgáltató jogosult szüneteltetni a szolgáltatásnyújtást Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Díjfizetési szabály:

Szolgáltató irányából az Előfizető felé nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

#### **5.1.3. Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés**

Kisvállalati Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 12 (tizenkét) havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Az Előfizető fizetésképtelensége esetén a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői

Szerződés 30 (harminc) napos határidővel történő átírására hívja fel, ennek eredménytelensége esetén a jelen Általános Szerződési Feltétel 12.3.9. pontjában írtak alkalmazásával mondja fel az Előfizetői Szerződést.

Díjfizetési szabály:

A szüneteltetés díját a szünetelés időtartama alatt az Előfizető tartozik viselni a jelen Általános Szerződési Feltétel Díjszabás mellékletében meghatározottak szerint.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

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

**5.2.1. A Szolgáltatás korlátozása esetén, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető Hozzáférési Pontjára irányuló) forgalom korlátozására a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:**

- a. az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen (de nem kizárólag) ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező Végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott, vagy például a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásokat az etikai szabályok megsértésével használja.
- b. a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c. az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 (nyolc) napon belül az Előfizető Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott hozzájárulásának megfelelő módon megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 (harminc) napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot;

Az a), b) és c) pontok esetén a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontjáról legalább 3 (három) nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.

- d. a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges

körülmény – így különösen az Előfizetői Szerződésben megadott adatok – vonatkozásában megtévesztette.

- e. ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szolgáltatást jogszerűtlen célokra vagy módon használja.

Szolgáltató általi korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor a d) és az e) pontok esetén.

**5.2.2.** Amennyiben az Előfizető több Előfizetői Szolgáltatást egy Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás 5.2.1. d) pontban írt megtévesztés, illetve az 5.2.1. c) pontban írt díjtartozás esetét kivéve a műszakilag kivitelezhető mértékben csak az Előfizetői Szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatást korlátozza, akkor minden olyan kiegészítő szolgáltatás, mely az alapszolgáltatásra épül – egyáltalán nem vagy korlátozottan lesz igénybe vehető.

Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A díjtartozás fennállásának időtartama alatt a díjtartozás tényéről a Szolgáltató az Előfizetőt – egyszeri vagy többszöri alkalommal - az általa kapcsolattartói hívószámként megadott telefonszámon vagy szöveges üzenet fogadására képes Végberendezésen keresztül tájékoztatja.

Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, mely díjat a jelen ÁSZF 2. számú Melléklete tartalmaz.

**5.2.3.** Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 (hetvenkét) órán belül a korlátozást megszüntetni. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért indokolt és méltányos adminisztrációs díjat számol fel, amelynek összegét a 2. számú Melléklet tartalmazza.

Ha az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a Felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

**5.2.4.** Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni az előfizetői (elektronikus hírközlési) szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

#### **5.2.5. Speciális szabályok**

a) a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 (tizenöt) napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót

lényeges körülmény - így különösen az Előfizetői Szerződésben megadott adatok – vonatkozásában megtévesztette.

b) a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítéséről a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól 19. § (2) bekezdése rendelkezik.

### 5.3. az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei;

**5.3.1.** Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, ezért a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozza, a Szolgáltató a Szolgáltatás 15 (tizenöt) napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltatást legfeljebb 6 (hat) hónapra felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 (tizenöt) napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

**5.3.2.** A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 (tizenöt) napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen az Előfizetői Szerződésben megadott adatok – vonatkozásában megtévesztette.

## 6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

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

#### 6.1.1. A hibabejelentés fogalma

Az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Szolgáltató az előfizetői hibabejelentéseket - hálózaton belül – a Szolgáltató mobil és vezetékes hálózatából, belföldről, díjmentesen hívható +36 80/900-371-es ügyfélszolgálati hívószámon fogadja. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

#### 6.1.2. Szolgáltató az Előfizetővel hibaelhárítási feltételekkel szerződik az alábbi esetekre:

Hiba típusa: A teljes hálózatban, vagy ha a lokális területen az alapszolgáltatás nem elérhető.

A hiba elhárítása: A Szolgáltató a hiba bejelentésétől számított 72 (hetvenkettő) órán belül lehetővé teszi az alapszolgáltatás igénybevételét.

#### 6.1.3. Hibabejelentés esetén Szolgáltató köteles a hibabejelentést 48 (negyvennyolc) órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt az Előfizető Egyedi Előfizetői Szerződésben megadott hozzájárulásának megfelelő módon értesíteni arról, hogy

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

Szolgáltató nem köteles 48 (negyvennyolc) órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

**6.1.4.** Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibaelhárító eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba kijavítását a bejelentéstől számított 72 (hetvenkettő) órán belül végzi el. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével. Szolgáltató a hozzájárulást a hibabejelentéstől számított 48 (negyvennyolc) órán belül köteles megkérni a harmadik személytől. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 (negyvennyolc) órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a jelen pontban meghatározott 72 (hetvenkettő) órás határidőbe.

**6.1.5.** Nem tartoznak a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások, amelyeket az internet jellegéből fakadóan nem a Szolgáltató biztosít vagy nem része a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásnak. Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe olyan Végberendezés, melyet az Előfizető a Szolgáltatótól függetlenül szerzett be és mely az Előfizető tulajdonát képezi. Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy ilyen esetekben a szükséges intézkedések megtétele az Előfizető kötelessége.

**6.1.6.** Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a kiszállásra megjelölt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít bele a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

**6.1.7.** Ha a kivizsgálás vagy kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a jelen ÁSZF 6.1.4. pontjában meghatározott határidőbe.

**6.1.8.** A hiba elhárításáról Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 24 (huszonnégy) órán belül értesíti az Előfizetőt. Az értesítési kötelezettségnek Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

**6.1.9.** Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 (hetvenkettő) órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát nem tudja a jelen ÁSZF 6.1.9. pontja szerinti határidőben elhárítani, úgy az Előfizetői Szerződés az alábbiak szerint megszűnik, mert a teljesítés lehetetlenné vált vagy önmagában lehetetlen:

- a. Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból

Ha a teljesítés lehetetlenné válása a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó ok miatt következik be, a Szolgáltató 60 (hatvan) napos felmondásával az Előfizetői Szerződés megszűnik a felmondási idő lejáratának napján. Szolgáltató köteles a hibás teljesítés

időtartamára annak bekövetkezésétől az Előfizetői Szerződés megszűnéséig kötbért fizetni, melynek mértékét a jelen ÁSZF 6.2. pontja tartalmazza.

b. Előfizető felelősségi körébe tartozó okból

Ha a teljesítés lehetetlenné válása az Előfizető felelősségi körébe tartozó ok miatt következik be, a Szolgáltató 60 (hatvan) napos felmondásával az Előfizetői Szerződés megszűnik a felmondási idő lejáratának napján.

Szolgáltató nem felelős a hibás teljesítéséért, hiszen a teljesítés lehetetlenné válása nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt következett be, ezért annak kijavítására nem köteles.

Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség nem terheli.

**6.1.10.** A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, és a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

**6.1.11.** Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltató érdekköréből eredő hibáról van szó, a Szolgáltató az ÁSZF 2. számú Mellékletében meghatározott egyszeri kiszállási díjat számlázhat ki az Előfizetőnek (ha a hibabejelentésről csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltató érdekköréből eredő hibáról van szó vagy az Előfizető ragaszkodott a helyszíni méréshez).

**6.1.12.** Szolgáltató az Előfizető által tett hibabejelentéseket visszaigazolja, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója;
- Előfizetői Hozzáférési Pont címe vagy más azonosító;
- hibajelenség leírása;
- hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
- a hiba oka;
- a hiba elhárításának módja és időpontja (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módja és időpontja, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, a hiba elhárításának módjáról és időpontjáról (év, hónap, nap, óra), eredményéről (eredménytelenségéről és annak okáról) történő értesítés módja és időpontja.

A hibabejelentéseket, a hibaelhatárolással kapcsolatos valamennyi adatot (az eljárás eredményét és a megtett intézkedéseket) a Szolgáltató hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával 1 (egy) évig visszakövethető módon megőrzi.

**6.1.13.** Előfizető kötelezettségei a hibabejelentéssel és a hibaelhárítással kapcsolatban Előfizető a kárenyhítési és kármegelőzési kötelezettségének részeként haladéktalanul köteles a Szolgáltatót értesíteni arról, ha az elektronikus hírközlési szolgáltatás egyáltalán nem vagy hibásan működik. Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan költségért és kárért, amely azért merül fel, mert az Előfizető ezen értesítési kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti.

Előfizető köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató az általuk előzetesen egyeztetett időpontban a hibaelhárítás céljából hozzáférjen a hálózathoz és mindazon Végberendezéshez (műszaki berendezéshez), mely szükséges a Szolgáltatás nyújtásához. Előfizető biztosítja a Végberendezés igénybeviteléhez szükséges elhelyezést, valamint biztosítja az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt a Végberendezés áramellátását és az üzemeltetés feltételeit, illetve a hiba felmerülését követően haladéktalanul tájékoztatja a Szolgáltatót és a hibaelhárítás érdekében együttműködik vele.

Minden olyan esetben, amikor helyszíni hibaelhárítás esetén az Előfizető részéről téves hibabejelentés történik vagy a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Eszközből adódott, az Előfizető köteles a jelen ÁSZF 6.1.11. pontjában hivatkozott egyszeri díj megfizetésére, melyet a Szolgáltató az ÁSZF 2. számú Mellékletében határoz meg.

Kizárólag a Szolgáltató jogosult az általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatban felmerülő hibák és a Szolgáltató által biztosított Eszközök működési zavarának kijavítására. Amennyiben a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt tapasztalja, hogy az Előfizető saját maga próbálta meg helyrehozni a hálózati hibát, illetve az Eszköz működési zavarát, vagy a Szolgáltatón kívül más (harmadik személyt) vett igénybe ezek kijavítására és ezzel a magatartásával az Előfizető kárt okoz - köteles megtéríteni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit és a teljes okozott kárt - ideértve azon károkat is, melyeket az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőknek (felhasználóknak) okozott.

## 6.2. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,

**6.2.1.** Az Előfizetői Szolgáltatásra vonatkozó minőségi követelményeket a jelen ÁSZF 1. számú Melléklete tartalmazza.

**6.2.2.** Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbér fizetésére Előfizető részére:

**6.2.2.1.** Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj 1/15-öd (egy tizenötöd) része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra, illetve az adott Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban fizetendő kedvezmények nélküli havi előfizetési díj 1/30-ad (egy harmincad) részének 8-szorosa (nyolcszorosa), amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői

Szerződésben vállalt határidőre a Szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg, beleértve azt az esetet is, amikor a Szolgáltatás nyújtásának a jogszabályban megjelölt időpontban történő megkezdése az Előfizető érdekkörébe eső ok miatt nem volt lehetséges, és a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti újabb időpontban sem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását.

**6.2.2.2.** Teljesítés elmaradása esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató neki felróható műszaki okból nem képes, továbbá a Szolgáltatás nyújtásának a jogszabályban megjelölt időpontban történő megkezdése az Előfizető érdekkörébe eső bármely ok miatt nem volt lehetséges, és a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti újabb időpontban sem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását a Szolgáltató érdekkörében fennálló okból, továbbá a Szolgáltató a fenti esetek miatt az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a jelen ÁSZF 6.2.2.1 pontjában foglalt kötbér felét köteles fizetni.

**6.2.2.3.** Hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles (a) a jelen ÁSZF 6.1.3. és 6.1.8. pontjai szerinti értesítésre nyitva álló határidő neki felróható okból való eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, illetve a hiba elhárításáig, amely kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, (b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő neki felróható okból való eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra, amely kötbér mértéke a vetítési alap (ba) négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni, (bb) nyolcszorosa, ha a hiba következtében az Előfizetői Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A 6.2.2.3 pontban meghatározott kötbér kiszámításához szükséges vetítési alap mértéke a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

**6.2.2.4.** Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az átírást neki felróható okból nem teljesíti a jelen ÁSZF 12.2.1. pontjában meghatározott határidőn belül, abban az esetben a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának 1/10-ével (egytizedével) megegyező összegű kötbért köteles fizetni.

**6.2.2.5.** Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások esetén a földrajzi szolgáltatási területén az Előfizető által igényelt áthelyezési igényre vonatkozó, a jelen ÁSZF 12.2.2. pontjában meghatározott határidőket neki felróható okból nem tartja be, abban az esetben a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

**6.2.2.6.** Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A jelen ÁSZF 5.2. pontjában meghatározottak szerint, a korlátozás megszüntetésének a Szolgáltatónak felróható okból való késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmadának megfelelő összeget köteles kötbéreként kifizetni. Amennyiben Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés alapján az adott Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj 1/30 (egy harmincad) részének 4-szerese (négyyszerese).

**6.2.2.7.** Az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módjáról a jelen ÁSZF 6.3. és 6.6. pontjai rendelkeznek.

**6.2.3.** Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha:

- a hibát az Eszköz nem rendeltetésszerű használata okozta;
- a hiba az ÁSZF-ben vállalt és meghatározott határidőben elhárításra került;
- a hiba azért nem volt elhárítható, mert az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz a Szolgáltató nem tudott hozzáférni, hiszen az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanba történő bejutást vagy az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek;
- a hiba vis maior esemény miatt keletkezett;

- a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett vagy a hibát nem jelentette be;
- az Előfizető olyan szolgáltatási minőség biztosítását várja el, mely meghaladja a szolgáltatás minőségére előírt kötelező minőségi célértéket (minőségi követelmény);
- a hibát olyan Végbereendezés okozta, mely nem felel meg a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak és ezalatt az Előfizető tulajdonában lévő vagy egyéb jogcímen általa használt nem szolgáltatói tulajdonú, vagyis az Előfizető által, a Szolgáltatón kívül beszerzett Végbereendezést értjük;
- a hiba az Előfizető által más Szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás nem szerződészerű teljesítéséből ered.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információs- vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak a kiépülő kapcsolat (összeköttetés) biztosításáért felel;

### 6.3. az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése),

**6.3.1.** Előfizetői bejelentésnek minősül az előfizetői panasz, illetve a hibabejelentés.

Előfizetői panasz: Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető és Felhasználó által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Hibabejelentés: meghatározását és az azzal kapcsolatos tudnivalókat a jelen ÁSZF 6.1.1. pontja tartalmazza.

**6.3.2.** Előfizetői bejelentés megtétele a Szolgáltatónál

**6.3.2.1.** Az előfizetői panaszokat az Előfizető vagy képviselője, meghatalmazottja a Szolgáltató Központi ügyfélszolgálatán vagy Egyéb ügyfélszolgálati irodáiban (márkaképviseleti és viszonteladói üzlet) terjesztheti elő szóban vagy írásban.

**6.3.2.2.** Az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására a Szolgáltató telefonon, interneten, postacímen elérhető.

Központi Ügyfélszolgálat:

- telefonszáma: +36 80/900-371, amely munkanapokon 08:00 – 16:00 óráig hívható
- postacíme: 6800 Hódmezővásárhely, Andrassy út 10-12.
- e-mail címe: [informatika@infolankft.hu](mailto:informatika@infolankft.hu)

**6.3.2.3.** Az Ügyfélszolgálaton keresztül (telefonon, írásban, személyesen) történő ügyintézéshez az Előfizető köteles megadni az Előfizető vagy az Előfizetői Szerződésből eredő jogok gyakorlásánál eljáró képviselő, kapcsolattartó, meghatalmazott vagy a Felhasználó egyértelmű azonosításához szükséges személyes adatokat, elsődlegesen az előfizetői szerződés egyedi azonosítóját, ennek hiányában a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizető, illetve az Előfizető képviselőjének azonosításához szükséges egyéb személyes adatokat, illetve szolgáltatási adatokat. A Szolgáltató kérheti továbbá, hogy az Előfizető, képviselője vagy meghatalmazottja adja meg az előfizetői szerződéshez tartozó telefonszámot, ahol azonnal visszahívható. Amennyiben – a Szolgáltató által meghatározott esetekben – elengedhetetlen mindezek megadása, és az Előfizető, meghatalmazottja vagy kapcsolattartója ezen kérésnek

nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizető igényét elutasítja. Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek, illetve az Előfizető helyett és nevében az Előfizetői Szerződésből eredő jogok gyakorlására, és kötelezettségek teljesítésére jogosult személynek tekinti.

**6.3.2.4.** Előfizető köteles a Szolgáltató panaszvizsgálási és hibaelhárítási eljárása során megadni minden olyan adatot, mely a Szolgáltató megítélése szerint a bejelentés kivizsgálásához elengedhetetlen. Amennyiben az Előfizető a kért adatokat nem bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, úgy a Szolgáltató nem köteles a bejelentéssel érdemben foglalkozni.

**6.3.2.5.** Előfizető köteles tartózkodni a zaklató, az emberi méltóságot, illetve közízlést sértő magatartástól különösen, ha a bejelentéseket személyesen vagy telefonos ügyfélszolgálaton keresztül valósítja meg, továbbá köteles tartózkodni minden olyan magatartástól, mely a Szolgáltató, Szolgáltatóval szerződésben álló partnereinek, valamint a Szolgáltató munkavállalóinak (ügyműködőknek) jogait, jogos érdekeit sértő magatartást tanúsít vagy az Előfizető joggal való visszaélést valósít meg.

### **6.3.3. Panasz kezelése a Szolgáltatónál**

**6.3.3.1.** Szóbeli panasznak minősül a személyesen, telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával szóban közölt panasz.

Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt.

Személyesen szóban közölt panasz esetén a Szolgáltató a szóbeli panaszt köteles egyedi azonosítószámmal ellátni, amennyiben a panasz orvoslása azonnal nem volt lehetséges vagy azzal nem ért egyet az Előfizető.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni és szükség szerint orvosolni kell.

**6.3.3.2.** Ha az Előfizető a szóban közölt panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen közölt szóbeli panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát helyben az Előfizetőnek átadja, illetve telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

**6.3.3.3.** Ha a hangfelvétel tartalmazza a Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele az előfizető beleegyezésével mellőzhető.

**6.3.3.4.** Az Előfizető által a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán tett szóbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezéstől számított 30 napon belül írásban válaszolja meg, kivéve, ha a szóban személyesen bejelentett panaszban foglaltaknak a Szolgáltató nyomban eleget tesz. A Szolgáltató Központi ügyfélszolgálatán vagy Egyéb ügyfélszolgálati irodáiban (márkaképviseleti és viszonteladói üzlet) szóban, személyesen tett panaszról felvett jegyzőkönyvet a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatára válaszolja meg írásban, 30 napon belül.

Az írásbeli panasz kivizsgálási és megválaszolási határideje 30 (harminc) nap.

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

**6.3.3.5.** Az írásbeliség követelményének levél vagy e-mail útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

**6.3.3.6.** Ha a Szolgáltató a panaszbejelentéstől számított 30 (harminc) napon belül nem tudja elvégezni a panasz elbíráláshoz szükséges műszaki vizsgálatokat, valamint nem tudja az Előfizetőtől beszerezni azon információkat, illetve véleményeket, melyek feltétlenül szükségesek a panasz elbírálásához, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbításáról az Előfizető részére értesítést küld.

**6.3.3.7.** A Szolgáltató a bejelentésekről nyilvántartást vezet, a bejelentések – amennyiben azok nyomban nem orvosolhatóak – elektronikusan rögzítésre kerülnek. A Szolgáltató a bejelentést a nyilvántartó adatbázisában 5 (öt) évre, a telefonos Ügyfélszolgálatra érkező panasz- és hibabejelentésekről készített hangfelvételt 2 (kettő) évre visszamenőleg tárolja, és biztosítja a visszakereshetőséget. Az adatbázis panaszbejelentés esetén tartalmazza az Előfizető nevét, vagy más azonosítóját, telefonszámát, vagy számlázási rendszerbeli azonosítóját, a bejelentés módját, és idejét, bejelentés tárgyát, a kivizsgálás eredményét, a megtett intézkedéseket, az értesítés módját és idejét.

**6.3.4.** Díjreklamáció kezelése a Szolgáltatónál

**6.3.4.1.** Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a jelen ÁSZF 12.3.5 pontjában foglaltak szerint felmondani.

**6.3.4.2.** Ha az Előfizető a díjfizetési határidő lejárta előtt benyújtott bejelentésben a számlában meghatározott díjösszeget vitatja az Ügyfélszolgálatnál, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 (öt) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

**6.3.4.3.** A díjfizetési határidőt követően beérkező reklamációknak a vitatott számlában meghatározott díj fizetésére halasztó hatálya nincsen. A Szolgáltató a bejelentést minden

esetben a bejelentés beérkezését követően 30 (harminc) napon belül érdemben megvizsgálja és írásban megválaszolja. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 (egy) éven túl díjreklamációt nem fogad el.

**6.3.4.4.** Kétség esetén a számlában foglaltak helyességét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

**6.3.4.5.** A harmadik felek által nyújtott szolgáltatások tartalmáért a Szolgáltató nem felel, mivel szerepe a Szolgáltatás biztosításához csupán a hálózat rendelkezésre bocsátása. A Szolgáltató felelőssége csak saját tevékenységére terjed ki. Tartalomszolgáltatással, illetve a tartalomszolgáltatóval kapcsolatos panaszait a tartalomszolgáltató köteles kivizsgálni. A tartalommal kapcsolatos bejelentések tekintetében a tartalmat biztosító szervezet, személy az illetékes, míg a tartalommal kapcsolatos díjtételekre, azok számlázására vonatkozó bejelentéseket Előfizetőnek Szolgáltató felé kell megtennie.

**6.3.4.6.** A bejelentés eredményéről Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a bejelentésnek a Szolgáltató helyt ad, úgy a Szolgáltató a tévesen megállapított összeget – amennyiben azt az Előfizető már a Szolgáltatónak kifizette – az Előfizető részére havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül – az Előfizető választása szerint – az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy egy összegben visszafizeti azzal, hogy ezzel együtt a Szolgáltató a tévesen megállapított és az Előfizető által már befizetett összeg közötti díjkülönbözet után a díj befizetésének napjától számítva késedelmi kamatra jogosult, melynek mértéke megegyezik azon kamatmértékkel, mely a Szolgáltatót illeti, amennyiben az Előfizető a díjfizetéssel késedelemben esne, ez jelenleg évi 12 (tizenkettő) százalékos késedelmi kamat.

**6.3.4.7.** Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést,

a) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,

b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy

c) ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

**6.3.5.** Hangfelvételek rögzítése, tárolása és rendelkezésre bocsátása

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező, az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresésekről, panaszokról és bejelentésekről, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációról, valamint az ezekről indított kimenő hívásokról az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzésére, továbbá az ügyfél és a Szolgáltató közötti vitának, illetve jogvitának az eldöntését szolgáló bizonyítéknak biztosítása céljából hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a jelen ÁSZF 6.1.12. pontjában foglalt eset kivételével – a rögzítést követő legalább 1 (egy) évig megőrizz, de legfeljebb 2 (kettő) évig tárolhatja. Főszabályként a hívásokat a Szolgáltató rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt

bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre. Amennyiben a hívó Előfizető a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak személyesen áll módjában intézni.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató az Ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről rögzített hanganyagot a hívó Előfizető kérésére és a jogosultság ellenőrzését követően, a megőrzési időn belül az érintett Előfizető általi visszahallgatását a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben, vagy konferenciahívás keretében lehetővé teszi.

Az Előfizető által a Szolgáltató részére történő igény bejelentésétől (illetve az adathordozó leadásától számított) legkésőbb 30 (harminc) napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül, a Szolgáltató biztosítja a hangfelvétel meghallgatását a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen, illetve a hangfelvétel másolatát, adathordozón (DVD-n/CD-n) való átadással, az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető jelen bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

Az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen kell a másolatot biztosítani. A hangfelvétel másolatának kiadásához az adathordozót – díjmentes esetben – a Szolgáltató bocsátja rendelkezésre, de azt az érintett Előfizető is biztosíthatja. Amennyiben az adathordozót az érintett Előfizető biztosítja, abban az esetben a bontatlan csomagolású adathordozót a Szolgáltató márkaképviselőin adhatja le.

A hangfelvétel másolata az érintett Előfizető választása szerinti márkaképviselőten vehető át vagy az Előfizető ilyen irányú kérése esetén postai úton kerül megküldésre. Amennyiben az Előfizető kéri, a hangfelvételről készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

#### **6.3.6. Kártérítési igények intézése (Általános szabályok)**

A jelen ÁSZF 6.3. pontjában meghatározottakon túl Szolgáltató az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Előfizetők vagyonaiban okozott kárt – a Ptk. 6:143. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak szerint - köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet a jelen ÁSZF 6.3.6. pontja szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 6 (hat) hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező az ezen eljárásra okot adó körülményről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, a 6 (hat) hónapos határidő a körülményről való tudomásszerzéstől, illetve a kérelem, bejelentés megtételét akadályozó körülmény megszűnésétől számítandó. Az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében hatósági eljárás az 1 (egy) éven túl nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

A kártérítési eljárásra vonatkozó részletes szabályozást a jelen ÁSZF 7.3. pontja tartalmazza. Az Előfizetői Szolgáltatásra vonatkozó minőségi követelményeket a jelen ÁSZF 4.1-4.2. pontjai tartalmazzák.

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

**6.4.1** A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetősége és nyitva tartása jelen ÁSZF 1.2 pontjában található. Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles az esetek 75 %-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

**6.4.2** A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva 1 évig köteles megőrizni.

**6.4.3** Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani.

**6.4.4** Az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

#### 6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele,

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.

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

Előfizető az Előfizetői Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat megteheti Szolgáltatónál a jelen ÁSZF 6.1. és 6.3. pontjai szerint.

Szolgáltató az ÁSZF hatálya alá tartozó jogügyletek vonatkozásában – hatáskörtől függően – a Hódmezővásárhelyi Járásbíróság illetve a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét köti ki.

## 7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:

7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,

### 7.1.1. Díjszabás

A Szolgáltató a Szolgáltatás ellenértékeként járó szolgáltatási díjak érvényesítésének részletes szabályait különdíjszabásban (lásd: 2. számú Melléklet) rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves részét képezi.

A Szolgáltató díjszabása tartalmazza mindazon szolgáltatásokat is, amelyeket a Szolgáltató közvetített szolgáltatásként nyújt és a közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizetőnek megküldött számlában feltünteti.

### 7.1.2. Díjfizetés

Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak:

- egyszeri (belépési/létesítési) díj;
- havi előfizetési díj;
- egyéb szolgáltatások díja;
- egyéb díjak, így különösen: adminisztrációs díj (visszakapcsolási díj), kiszállási díj.

#### 7.1.2.1. Egyszeri (belépési/létesítési) díj

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg egyszeri belépési/létesítési díjat köteles fizetni, amely előfeltétele a Szolgáltató rendszeréhez való csatlakozásának. Az egyszeri belépési/létesítési díj tartalmazza az igénybe vett Szolgáltatással összefüggő, az egyes Szolgáltatások esetében meghatározott előkészítési díjat (pl. műszaki felmérés, kiépítési- és adminisztratív költségek), valamint a létesítési/telepítési díjat (pl. anyag és munkadíj). Az egyszeri belépési/létesítési díj fejében a Szolgáltató Szolgáltatásonként csak egy Előfizetői Hozzáférési Pontot épít ki, vagyis minden további hozzáférési pont kiépítésére a Szolgáltató plusz kiépítési költséget számol fel, melynek mértékét a jelen ÁSZF 2. számú Melléklete tartalmazza.

#### 7.1.2.2. Havi előfizetési díj

Havidíj minden olyan forgalomtól független díj, melyet a Szolgáltató az Előfizetőtől havi - vagy bizonyos esetekben annál gyakoribb - rendszerességgel számla ellenében jogosult kérni és melyet az Előfizető előre köteles megfizetni.

Havi előfizetési díj, amelyet az Előfizető a választott szolgáltatás és annak keretében nyújtott kiegészítő szolgáltatásokért, valamint a Szolgáltató által biztosított Végberendezések rendelkezésre állásáért fizet. Tört havi igénybevétel esetén a Szolgáltató az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybe vételéért arányos mértékben számít fel díjat.

#### **7.1.2.3. Egyéb szolgáltatások díja**

Minden olyan szolgáltatás ellenértéke, mely nem része a havi előfizetési díjnak és melyet az Előfizető a havi – vagy bizonyos esetekben annál gyakoribb – rendszerességgel számla ellenében, utólag köteles megfizetni.

#### **7.1.2.4. Adminisztrációs (visszakapcsolási) díj**

Visszakapcsolási díjat kell fizetni az Előfizetőnek minden olyan esetben (jelen ÁSZF 5.2. pontjában meghatározottak szerint), amely miatt az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásra került és az Előfizető annak visszakapcsolását, újbóli működését kéri.

#### **7.1.2.5. Kiszállási alapidj és óradíj létesítés és hibaelhárítás esetén**

Ha a Szolgáltató kiszáll az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése céljából, vagy hibaelhárítás céljából és a hiba az Előfizető oldalán merült fel - vagyis nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba -, a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidjat, valamint a munka elvégzéséért járó óradíjat az Előfizetőnek felszámolni. Ha a Szolgáltató az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban kiszáll létesítés vagy hibaelhárítás céljából, de az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő odajutás - ingatlanba történő bejutás - az Előfizető felelősségi körébe tartozó bármely okból akadályozott vagy egyáltalán nem valósul meg (meghiúsul):

- akadályozás, akadályoztatás esetén: a Szolgáltató jogosult a kiszállási díjat az Előfizetőnek felszámolni;
- meghiúsulás esetén: amennyiben az Előfizetői Hozzáférési Pont hibája magától nem oldódott meg és az Előfizető a Szolgáltató újbóli kiszállását kéri, ezért a Szolgáltató jogosult újbóli kiszállási díjat és a munka elvégzéséért járó óradíjat az Előfizetőnek felszámítani. Kiszállási alapidj és óradíj mértékét a jelen ÁSZF 2. számú Melléklete tartalmazza.

**7.1.2.6.** Az Előfizető által fizetendő további díjak teljes körű felsorolását és a fizetendő díjak mértékét a jelen ÁSZF 2. számú Melléklete tartalmazza. Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy amennyiben az Előfizető havi számlájának végösszege nem érné el a bruttó 1 000 forintot, a számlázási ciklus végén nem állít ki számlát, hanem összesített számlát küld azon számlázási időszak végén, amelyben a még ki nem számlázott, a szolgáltatás nyújtásával összefüggő havi- és egyéb díjak összege a bruttó 1 000 forintot meghaladja. A számlázási időszakot az Előfizetői Szerződés tartalmazza. Új Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató jogosult - az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg - az Előfizetőtől a választott díjcsomagnak és ezzel együtt igénybe vehető opció- vagy egyéb szolgáltatásnak a tört időszakokra eső havidíját és egy teljes havidíjat előre, mint előleget bekérni, illetve a Szolgáltató jogosult ezen előleg megfizetését az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételéül szabni. A befizetett előleg az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően első alkalommal kiállításra kerülő havi előfizetési díjas számlájában, legfeljebb az előlegnek megfelelő díjak mértékéig jóváírásra kerül. Az előlegnek az első – havi előfizetési díjas számlában jóvá nem írt részét – amennyiben értelmezett – Szolgáltató a soron következő - havi előfizetési díjas számlába számítja be. Amennyiben az Előfizetői Szerződés a havi számlázás

időpontja előtt megszűnik, Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése és megszűnése közti időszakra eső arányos havidíj és az Előfizető által megfizetett előleg különbözetét Előfizető számára visszafizeti.

**7.1.2.7.** Az Előfizető a Szolgáltató részére a Szolgáltatásért, a jelen ÁSZF 7.1.2.6. pontjában ismertetettek szerint, a számlázási időszakot követően kiállított és megküldött számla ellenében havi díjfizetésre kötelezett a jelen ÁSZF 2. számú Melléklete szerint.

## 7.2. a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,

**7.2.1.** A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a díjakat készpénzben, banki átutalással teljesítheti.

**7.2.2.** A számla kiegyenlítésének napja:

- banki átutalás esetén az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg;
- készpénzes befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti;

**7.2.3.** A Szolgáltató jogosult a számlában megadott fizetési határidő eredménytelen leteltét követően napi késedelmi kamatot felszámítani az Előfizető hátralékos, ki nem fizetett tartozása után. A késedelmi kamat mértéke évi 12 (tizenkettő) százalék. A kamatfizetési kötelezettség esedékessége: a késedelem első napjától.

**7.2.4.** Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat az Eszr. szerint meghatározott bontásban tünteti fel. Adatmennyiségen alapuló Szolgáltatás díjának számítását és számlázását az ÁSZF-ben rögzített egységekben kell kialakítani.

**7.2.5.** A havi számla fizetési határideje megegyezik a Szolgáltató által havonta, a számlázási ciklussal megegyező elszámolási időszakra kiállított és megküldött számla teljesítésének időpontjával.

## 7.3. a kártérítési eljárás szabályai,

**7.3.1.** A Szolgáltató kártérítési felelőssége

Előfizető az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szembeni kártérítés iránti igényét a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől számított 1 (egy) éven belül érvényesítheti. A Szolgáltató kártérítési felelőssége a Felhasználó (Előfizető) vagyonában okozott kárra – a Ptk. 6:143. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak szerint - terjed ki, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni a jelen ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik, az erről szóló értesítésben megjelölt időpontban.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizető érdekkörében merülnek fel, ideértve különösen az Előfizető által a Szolgáltatótól függetlenül beszerzett Végberendezés használatából eredő kárt (jelen ÁSZF 6.1.5. pont), valamint az olyan

kábelhálózaton keletkezett kárt, mely az Előfizető ingatlanában már korábban kiépítésre került és az Előfizető döntése szerint a Szolgáltató ezen hálózaton keresztül biztosítja a szolgáltatást (jelen ÁSZF 2.4.3. pont).

### **7.3.2. Az Előfizetői kártérítési igénnyel kapcsolatos eljárás**

Az Előfizető kártérítési igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelentheti be szóban vagy írásban. A kártérítési igény elbírálásához az Előfizető köteles minden hitelt érdemlő bizonyítékot vagy nyilatkozatot a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 napon belül elbírálja, és erről haladéktalanul írásban értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató az általa elismert és az Előfizető által elfogadott, illetve a jogerős bírósági ítéletben megítélt kártérítés összegét a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége az okozott kárért nem állapítható meg, vagy az Előfizető nem bizonyította a kárát, illetve annak mértékét, vagy az Előfizető kártérítési igénye az elmaradt haszonra vonatkozik, így ezen esetekben a Szolgáltató az igénybejelentéstől számított 30 napon belül az Előfizető kártérítési igényét elutasítja és erről haladéktalanul írásban értesíti az Előfizetőt.

### **7.3.3. Az Előfizető kártérítési felelőssége**

Ha az Előfizető magatartásával (beavatkozásával) akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult azt 15, illetőleg 60 napos hatállyal felmondani és az Előfizetőtől kártérítést követelni. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt Eszközök, a Szolgáltató tulajdonát képező berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik, amennyiben annak oka az Előfizető felelősségi körébe tartozik és a jelen ÁSZF 2. számú Mellékletében írt átalánykártérítés megfizetésére köteles.

Amennyiben az Előfizető a 2.1.1.1. pont szerint tett nyilatkozatában foglaltak részben vagy egészben nem felelnek meg a valóságnak, azaz különösen, de nem kizárólagosan mégsem rendelkezik az ingatlan tulajdonosának vagy hasznélvezőjének a 2.1.1.1., valamint 2.4.2 pontok szerint szükséges hozzájárulásával, és a Szolgáltató által a Szolgáltatás létesítésével vagy nyújtásával összefüggésben harmadik személy (különösen, de nem kizárólagosan az ingatlan tulajdonosa/tulajdonostársa/hasznélvezője) ebből eredő kárai megtérítése iránt a Szolgáltatóval szemben követelést támaszt, úgy a Szolgáltatóval szemben támasztott valamennyi követelés vonatkozásában az Előfizető e harmadik személy részére a Szolgáltató helyett közvetlenül teljesít, a károkat megtéríti, továbbá kötelezettséget vállal arra, hogy a nyilatkozata valótlanásával a Szolgáltatónak okozott károkat a Ptk. szerint megtéríti.

### **7.3.4. Az átvitt adattartalomért való felelősség**

Az Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel az internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevétele során az általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért. Az Előfizető nem terjeszthet, és nem publikálhat a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások felhasználásával a hatályos törvények által tiltott szöveget, képet, jelképet, vagy jogosulatlanul

harmadik fél által levédett, vagy birtokolt szerzői jog oltalma, vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotást, vagy művet.

A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz. A Szolgáltató nem felelős a Szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető számítógépeiben, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle ésszerűen elvárhatóat megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, az Internet, illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

#### **7.3.5. Az elévülés szabálya**

Az Előfizetői Szerződésből származó polgári jogi igények 1 (egy) év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2)). A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

### **7.4. az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai;**

#### **7.4.1. Az Előfizetőt megillető kötbér**

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig esedékes. Kötbérfizetési kötelezettségének Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 (harminc) napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy

- a) a kötbért a havi számlán az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a kötbért, vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

**7.4.2.** Az Előfizetői Szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizetőt megillető jogokat a jelen ÁSZF 6.2. fejezete rögzíti.

### **8. a számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:**

### 8.1. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,

A számhordozási eljárás a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetében nem értelmezhető, így jelen ÁSZF erre vonatkozó rendelkezést nem tartalmaz.

### 8.2. internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik,

A szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályait a jelen ÁSZF 1. számú Melléklete tartalmazza.

### 8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban;

Nem alkalmazandó a Szolgáltató esetében.

## 9. az előfizetői szerződés időtartama;

**9.1. Az Előfizetői Szerződés időtartama az Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint határozott vagy határozatlan lehet. A határozott időtartam a Szolgáltatás aktiválásának napján kezdődik meg.**

Határozott időtartamú Előfizetői Szerződés Egyéni Előfizetők számára a lenti kivételekkel legfeljebb 12 (tizenkét) hónapra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését vagy időtartamát érintő módosítást megelőzően felajánlja a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit igazolható módon bemutatja. Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői szerződés 24 (huszonnégy) hónapra is megköthető, ha az Előfizetői Szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik, amennyiben a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele érdekében biztosítja ezen lehetőséget Előfizetői számára.

Minden ilyen esetben a 24 (huszonnégy) hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői Szerződésnek a készülékvásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 (tizenkét) hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

Készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevitelét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

Felek eltérő megállapodása hiányában a Kisvállalati Előfizető esetében határozott időtartamú Előfizetői Szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően felajánlja a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit bemutatja.

Felek megállapodása esetén a Kisvállalati Előfizető esetében határozott időtartamú Előfizetői Szerződés bármilyen időtartamra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését megelőzően nem ajánlja fel a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit nem mutatja be.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az

Előfizető és Szolgáltató közös akaráttal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, kivéve, ha a Szolgáltató az Előfizetővel az állam által elismert követelményeken alapuló, az internethozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú Előfizetői Szerződést kötött, melynek megkötésére jogosult és melynek időtartama 24 (huszonnégy) hónap.

## 10. adatkezelés, adatbiztonság:

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

#### 10.1.1. Az adatkezelés és adat tárolás célja

- a) A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.
- b) A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.
- c) A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az a) és b) pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.
- d) A Szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és a 2003. évi C. törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.
- e) A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely az a)-c) pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.
- f) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely az a)-c) pontokban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.
- g) A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.
- h) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató értéknovelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés szerinti

adatokat. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

A 2003. évi C. törvény 157.§ (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a 157.§ (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési 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 bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben, a 2011. évi CXII. tv. 6. § (2) esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a 2003. évi C. törvény 157. § (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2003. évi C. törvény 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a 158. § (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

**10.1.2.** Az adatkezelés időtartama: a Szolgáltató az adatokat a keletkezéstől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelheti.

**10.1.3.** A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a 2003. évi C. törvény felhatalmazása alapján a következő adatokat kezelheti:

- a) a 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok;
- b) az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az Előfizető címe és az állomás típusa;
- d) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- e) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- f) telefon szolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;

A 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok a személyes adatok. Személyes adat: bármely meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "érintett" vagy "Előfizető") kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó

következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

A 2003. évi C. törvény 129. § (5) bekezdés a) pontjában és a 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet 11.§ (1) a) pontjában foglalt felhatalmazás alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- e) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő nyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai,
- f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma

Az Előfizető kifejezett hozzájárulásával a Szolgáltató jogosult egyéb Előfizetői személyes adatok kezelésére is (pl.: kapcsolattartóra vonatkozó személyes és elérhetőségi adatok, e-mail címek stb.). Az Előfizető a hozzájárulását bármikor ingyenesen jogosult visszavonni, amelynek kézhezvételét követően a Szolgáltató köteles a személyes adatokat haladéktalanul törölni. A Szolgáltató a fenti adatokon túlmenően jogosult a 2003. évi C. törvényben meghatározott célból az törvényben meghatározott adatokat kezelni.

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

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

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

A Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan

személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását a Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes naplófile-okat a Szolgáltató szisztematikusan felülvizsgálja.

**10.2.1.** Az ÁSZF jelen 10. bekezdésében foglalt rendelkezései a Szolgáltató adatkezelési szabályzatának minősülnek azzal, hogy a jelen 10. bekezdésben nem szabályozott kérdésekben a 2003. évi C. törvény és az Avtv. a 2011. évi CXII. tv rendelkezései az irányadók. Az Előfizetőt és a Szolgáltatót a fenti jogszabályokban meghatározott jogok illetik, és kötelezettségek terhelik.

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

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésére vonatkozó nyilatkozatait a Szerződés megkötésére irányadó szabályok szerint, így különösen - ha a jelen ÁSZF másként nem rendelkezik - szóban a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán, írásban a Szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálatokon (márkaképviselőteken és viszonteladói hálózatában), személyesen, levélben, e-mailben teheti meg.

Az Előfizető előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződéskötés során teheti meg a jelen ÁSZF 2.1.1.1. V. pontjának (Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai) megfelelően, amely nyilatkozatát a jelen ÁSZF 12.2. pontjában foglalt szabályok szerint módosíthat.

Az egyes nyilatkozatok megtételének részletes szabályait a jelen ÁSZF vonatkozó fejezete tartalmazza.

Az Előfizetői a nyilatkozatait a fenti módokon bármikor módosíthatja, visszavonhatja.

## **12. az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:**

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

#### **12.1.1. Az Előfizetői Szerződés módosításának esetei és feltételei**

Az Előfizetői Szerződés a Felek megállapodásával közös megegyezéssel, vagy meghatározott esetekben egyoldalúan módosítható a következő pontokban részletesen ismertetettek szerint.

A módosítás esetei:

I./ Az Előfizetői Szerződés Felek általi, közös megegyezéssel történő módosítása;

II./ Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;

III./ Az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF feltételtől függő módosulása.

Az egyedi Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai (ÁSZF 2.1. pontja) vonatkoznak.

I.) Az Előfizetői Szerződés Felek általi, közös megegyezéssel történő módosítása:

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A szóban kötött Előfizetői Szerződés esetén a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat - az alábbi, illetve az NMHH Elnöke rendeletében meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

A Szolgáltató akkor kezdeményezheti a határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással történő módosítását, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. Az Előfizető a Szolgáltató ajánlatának elfogadásáról vagy visszautasításáról 15 (tizenöt) napon belül nyilatkozhat. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt az előírt módon és időpontban értesítette.

Határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható, ezért az Előfizetői Szerződés kizárólag a szolgáltatói ajánlatban foglalt tartalom, illetve annak elfogadásáról szóló szóbeli vagy írásbeli nyilatkozat megtételének időpontjával módosul.

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató által kezdeményezett módosítására vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti különösen az Előfizetői Szolgáltatás további, illetőleg az Előfizetői Szolgáltatás megváltozott feltételrendszer szerinti igénybevétele, vagy az Előfizető megfelelő értesítését követően megváltozott és számlázott díjak Előfizető általi megfizetése.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása –a feleknek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén-, mint ráutaló magatartás elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató megfelelően eleget tett értesítési kötelezettségének.

Díjcsomagoknak, opcióknak, szolgáltatásnak, illetve szolgáltatás egyes elemeinek a Szolgáltató által a jövőre nézve történő megszüntetése esetén, amennyiben az Előfizető az erről szóló értesítés kézhezvételét követően az értesítésben megjelölt határidőn belül és feltételekkel másik díjcsomagra nem vált, illetve – amennyiben felmondásra jogosult – felmondása folytán meg nem szűnik szerződése, az Előfizető díjcsomagja a Szolgáltató által értékesített mindenkor – helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a legalacsonyabb sávszélességű díjcsomagra módosul a határidő lejártával az egyedi Előfizetői Szerződés alapján.

Az Előfizető a Szolgáltató kezdeményezését az Előfizetői Szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az Előfizetői Szerződés módosítása – az értesítésben megjelölt feltételekkel és időpontban – hatályba lép:

- i. jelenlévők között –különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében- a szerződésmódosítás megkötésével, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses nyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással;
- ii. postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- iii. elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- iv. szóban kötött szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- v. egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen hozzájárulásával;
- vi. nyilatkozattétel elmulasztásával, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető ehhez hozzájárult.

A fentiek szerinti hozzájáruló nyilatkozatot Előfizetőnek a Szolgáltató által kezdeményezett módosításra vonatkozó ajánlatának kézhezvételét követően 15 (tizenöt) napon belül, illetőleg a módosításra vonatkozó ajánlatban megjelölt határidőn belül kell megküldenie Szolgáltató részére. A nyilatkozat határidőben történő megküldésének minősül, ha Előfizető a nyilatkozatot a határidő lejártának napján tértivevényes levélben postára adja, illetőleg elektronikus levélben megküldi. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezését nem fogadja el, a Szolgáltató a jelen ÁSZF 12.4.2. pontjában írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.

#### **12.1.2. A szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra**

I) Az egyoldalú szerződés módosítás esetei:

- (1) Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;
- (2) Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok;

(1) Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató az ÁSZF-et a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- i. az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a

Szolgáltatót az ÁSZF egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:

- a. a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott Szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
  - b. a Szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
  - c. elírások javítása;
  - d. a közérthetőséget szolgáló tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
  - e. díjcsomagok, opciók megszüntetése a jövőre nézve;
  - f. Szolgáltatás megszüntetése a jövőre nézve;
  - g. egyes Szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások;
- II. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- III. a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja;
- vagy
- IV. az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg;
- V. vis maior;

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek. A Szolgáltató a határozott idejű szerződést a fenti ii. vagy iii. pontra hivatkozva nem módosítja egyoldalúan, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

Az ÁSZF lényeges módosításának minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a Szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjzabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

Új Szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben azok nem érintik a már meglévő Szolgáltatásokra vonatkozó feltételeket, a fenti egyoldalú módosításra vonatkozó szabályok nem vonatkoznak, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új Szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, valamint azok a szolgáltatásbővítések sem, amelyek az Előfizető részére nem jelentenek többlet terheket.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, azonban ezt a Szolgáltató köteles a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján naprakészen hozzáférhetővé tenni.

Ha a szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőt az Eht. rendelkezései szerint értesíteni, az Előfizetőt megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

(2) Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályok:

A Szolgáltató az egyedi Előfizetői Szerződést a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- I. az egyedi Előfizetői Szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az egyedi Előfizetői Szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő – módosítására feljogosító esetek a következők:
  - a. a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott Szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani;
  - b. a Szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
  - c. az elírások javítása;
  - d. a közérthetőséget szolgáló, tartalmi módosulásnak nem minősülő javítások;
  - e. egyes Szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy nyújtási feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások.
- II. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- III. a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja; vagy
- IV. az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg;
- V. vis maior;

A körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül különösen, de nem kizárólag az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek, továbbá az olyan költség – az Előfizetői Szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a Szolgáltatás díjába. A Szolgáltató a határozott idejű szerződést a fenti ii. vagy iii. pontra hivatkozva nem módosítja egyoldalúan, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

Az egyedi Előfizetői Szerződés lényeges módosításának minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a Szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Lényeges feltételnek számít továbbá mindaz, amely a Szolgáltatás természetéből ilyenek következnek.

Az egyedi Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői Szerződés részletes feltételeiről, mely tájékoztatás megtörténtéről Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben nyilatkozik.

Új szolgáltatás bevezetése nem értelmezhető a meglévő egyedi Előfizetői Szerződés módosításaként, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, valamint azok a szolgáltatásbővítések sem, amelyek az Előfizető részére nem jelentenek többlet terheket.

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

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, azonban ezt a Szolgáltató köteles a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján naprakészen hozzáférhetővé tenni. Ha a szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az egyedi Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal az Előfizetőt az Eht. rendelkezései szerint értesíteni, az Előfizetőt megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

III./ Az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF feltételtől függő módosulása:

A határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződés tekintetében az Előfizetőt az egyedi Előfizetői Szerződés alapján terhelő díjak és az ÁSZF 2. számú Mellékletében meghatározott díjak a Szolgáltató vagy az Előfizető magatartásától függetlenül naptári évenként legfeljebb egy alkalommal, a fogyasztói árszínvonal növekedésével arányban módosulnak automatikusan a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által közzétett adatok alapján a fogyasztói árszínvonal (infláció) 1 % mértékű növekedése esetén a megelőző év december 31-i mértékhez képest. A díjak automatikus módosulásának időpontja az éves fogyasztói árindex változásának Központi Statisztikai Hivatal honlapján történt közzétételét követő második hónap első napja. A díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét. Amennyiben az adott naptári évben a fogyasztói árszínvonal növekedése nem éri el a jelen pontban meghatározott mértéket, Szolgáltató a díjak módosítását elhalasztja mindaddig, amíg a fogyasztói árszínvonal több év alatti együttes növekedése a jelen pontban meghatározott mértéket el nem éri.

A díjváltozás mértéke megegyezik a fogyasztói árindex változásának mértékével.

A Szolgáltató az automatikus áremelkedés érvényesítéséről saját döntése alapján lemondhat, amiről értesíti az Előfizetőt.

#### **12.1.3. Az Előfizető tájékoztatásának módja**

Az Előfizető értesítése az Előfizetői Szerződés módosítása esetén:

Közzététel:

Az ÁSZF-et –ideértve annak módosításait- a Szolgáltató az 1.5. pontban meghatározott módon és ideig elérhetővé teszi. A nyilvánosságra hozott ÁSZF-et a Szolgáltató ingyenesen teszi elérhetővé.

Az ÁSZF-et azok minden módosulása esetén a módosulás hatálybalépését 30 (harminc) nappal megelőzően egységes szerkezetben közzéteszi a Szolgáltató az ügyfélszolgálati helyiségeiben, internetes honlapján, továbbá az ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást nyújt, valamint megküldi a Hatóságnak.

Új szolgáltatás bevezetése esetén, amennyiben az a már nyújtott szolgáltatásokat nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken a fenti 30 (harminc) napos határidőt a Szolgáltató nem köteles alkalmazni.

Értesítés:

Jelen pontban az Értesítésről meghatározott szabályok a Szolgáltató által az Előfizetőnek küldött valamennyi értesítésre (különösen módosítás, felmondás, számlaküldés, panaszügyintézés) értelemszerűen irányadóak.

A Szolgáltató a módosítás hatálybalépését 30 (harminc) nappal megelőzően értesíti az Előfizetőket, kivéve az akciókat tartalmazó melléklet módosításáról.

A Szolgáltató az ÁSZF-nek azon módosításait, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé és a már korábban nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érintik, továbbá, amelyek következtében kizárólag valamely előfizetési díjak csökkennek, csak azok hatálybalépésével egy időben hozza nyilvánosságra.

A panaszügyintézésre a jelen ÁSZF 6.3. pontjában meghatározottak az irányadóak.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a módosítással kapcsolatos kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt köteles központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján naprakészen hozzáférhetővé tenni.

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon teheti eleget:

- I. számlalevélben (amennyiben a szolgáltató küld ilyen), illetve számlaértesítő elektronikus levélben;
- II. ha a szolgáltató számlalevelet nem köteles küldeni vagy a számla küldésére nincs mód, mert az értesítésre jogszabály által előírt időpont megelőzi a számlalevél küldésére az ÁSZF által előírt megküldési időpontot, a Szolgáltató –választása szerint- jogosult:
  - a. az Előfizetőt közvetlen értesítéssel (például szóban telefonon, SMS-ben, MMS-ben), postai úton az Előfizetői Szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
  - b. elektronikus levélben az Előfizető által megjelölt e-mail címen;
  - c. egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon közzétételre utalással;
  - d. az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíteni, ez utóbbi esetben egyidejűleg köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az Előfizető hozzájárulása esetén a Szolgáltató a számlát postai út helyett a számlaértesítő elektronikus levél útján is megküldheti az Előfizető részére, ez esetben a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek. Az Előfizetőt a Szolgáltató a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással értesíti.

Nem alkalmazható a d) pont szerinti értesítési mód, ha az Előfizetői Szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó, az Előfizető által fizetendő előfizetési és egyéb kapcsolódó díjak, - beleértve, a szerződés megszűnésekor esedékes díjakat -, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az értesítésnek a következőket kell tartalmaznia:

- (1) Az i.pont (számlalevél, számlaértesítő elektronikus levél) esetén
  - a. pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
  - b. a módosítások közérthető, áttekinthető, rövid leírását;
  - c. a módosítások hatálybalépésének időpontját;
  - d. a közzétett ÁSZF elérhetőségét;

- e. ha a Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetén szolgáltatásonként elkülönítve;
- f. azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a módosítást a Szolgáltató indokolja;
- g. az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat, illetve kétoldalú módosítási ajánlat esetén a módosítás menetét.

(2) A ii. a-c) pontjai (az Előfizetői Szolgáltatás jellegéhez igazodó, továbbá telefonon, SMS-ben, MMS-ben, emailben, egyéb elektronikus hírközlési eszköz útján tett értesítés) esetében:

- a. a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b. amennyiben lehetséges, pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- c. közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d. az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást, illetve kétoldalú módosítási ajánlat esetén a módosítás menetét.

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

A Szolgáltató az Előfizetők elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő a)-c) pont szerinti értesítését akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- i. a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette,
- ii. az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- iii. a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

Az elektronikus levél, SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem állapítható meg az értesítés megtörténte, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két (2) alkalommal, legalább 5 (öt) napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik (7.) napon – az ellenkező bizonyításáig -, úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített Értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető Értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

A hatósági eljárás során a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy az Előfizető értesítése megtörtént.

**12.1.4.** Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

Amennyiben Szolgáltató általi egyoldalú módosítás az Előfizetőre nézve bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a Szolgáltatás díja emelkedik, módosul a Szolgáltatás tartalma -, az Előfizető a módosításról szóló értesítés kézhezvételét követő 45 (negyvenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult a határozott idejű Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a Szolgáltató az egyoldalú Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosításról szóló értesítésében megadott határidőn belül az Előfizető nem él a Szolgáltatói szerződésmódosítás esetére megillető jogával, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

## 12.2. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje,

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF-ben meghatározott kapcsolattartási pontokon – szóban, írásban, illetve ha a Szolgáltatónak az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult, közvetlen elektronikus levélben (e-mail) vagy közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre és a feleknek az Egyedi Előfizetői Szerződésbe foglalt megállapodása szerint lép hatályba.

Az Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezésnek az a magatartás minősül, amellyel a Szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban álló személy a saját nevében, vagy az Előfizetői Szerződés körében eljáró meghatalmazottja útján az igénybe vett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban rendelkezik, illetőleg az Előfizetői Szerződése keretében új szolgáltatást, szolgáltatáscsomagot rendel meg vagy eseti szolgáltatást vesz igénybe. A Felhasználó az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban kizárólag kiegészítő szolgáltatást rendelhet meg, illetve mondhat le, de az Előfizetői Szerződés módosítása körében egyébként nem járhat el. A Számlázási kapcsolattartó nem kezdeményezheti az Előfizetői Szerződés kétoldalú módosítását.

A Szolgáltató visszautasíthatja az Előfizető új Szolgáltatás, szolgáltatáscsomag megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését, mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása van, illetve a számla kiegyenlítéséig az Előfizető nem válthat számlázási ciklust. Az Előfizető új Szolgáltatás, szolgáltatáscsomag megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését a Szolgáltató akkor is visszautasíthatja, ha az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásra került.

Határozott időtartamú Előfizetői Szerződés legfeljebb 24 (huszonnégy) hónapra köthető – amennyiben készülékvásárlás kapcsolódik hozzá - azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően felajánlja a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit igazolható módon bemutatja.

Felek megállapodása esetén a Kisvállalati Előfizető esetében határozott időtartamú Előfizetői Szerződés bármilyen időtartamra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését

megelőzően nem ajánlja fel a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit nem mutatja be.

Az Előfizető által bármilyen formában kezdeményezett kétoldalú Előfizetői Szerződésmódosításra, és értelemszerűen az így módosított Előfizetői Szerződésre az ÁSZF 2.1. pontjában az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó rendelkezések irányadóak.

#### **12.2.1. Változás az Előfizető személyében (előfizetői jogviszony átírása)**

A Szolgáltató az Előfizető vagy a jogutód kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében jogutódlás következtében változás következik be.

Az előfizetői jogviszony átírása személyesen kérhető, melyet az Egyéni Előfizető az azt igazoló és hitelt érdemlő okirattal történő bemutatásával egyidejűleg személyesen, jogi személy Előfizető esetében a jogutód a jogutódlás bírósági regisztrálását követően (jogutódlással történő megszűnés) kérheti.

Szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás esetében, a leendő jogutód csak abban az esetben válhat Kisvállalati Előfizetővé, ha megfelel a Kisvállalati Előfizetőre a jelen Általános Szerződési Feltételekben előírt feltételeknek, ellenkező esetben Egyéni Előfizetőként van lehetősége a Szolgáltatóval Előfizetői Szerződést kötni. Más formában tevékenységet végző Előfizető esetében szerződés alapján vagy jogutódlás címén átírásra nincsen lehetőség.

Jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság Előfizető jogutóddal történő megszűnése esetén a jogutódlás (cég)bírósági regisztrálását követően a jogutód, továbbá érvényes Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek 2. pontjának képviseletre vonatkozó szabályai szerint, kitöltött nyomtatványon kérheti a Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés átírását.

Az Előfizető kérheti az Előfizetői Szerződésének egy másik egyéni vállalkozóra, jogi személyre, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra vagy természetes személyre történő átírását (szerződéses jogutódlás). Ez utóbbi esetekben is a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. pontjának képviseletre vonatkozó szabályai szerint, kitöltött nyomtatványon kérheti a Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés átírását.

Másik egyéni vállalkozóra, jogi személyre, jogi személyiség nélküli gazdasági társaságra történő átírással a Szolgáltatónak a Kisvállalati Előfizetővel szembeni valamennyi lejárt és le nem járt követelése az új Kisvállalati Előfizetőre száll át, azt a Szolgáltató az új Előfizetőtől követelheti.

Amennyiben az átírandó Előfizetői Szerződés Előfizetőjének számlatartozása vagy ki nem egyenlített számlája van, a Szolgáltató dönthet úgy, hogy az átírási kérelmet ezek kiegyenlítéséig nem teljesíti. Az átírás olyan Előfizetői Szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít és amelyre az új Előfizető jogosult.

Az Előfizetői Szerződés átírás folytán történő módosítása esetén az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az átírásra a Szolgáltató szabványos, új szolgáltatásra vonatkozó eljárásai vonatkoznak, ideértve a hitelképesség ellenőrzését és az esetleges biztosíték előírását.

A szerződésen alapuló átírásra csak a Szolgáltató értékesítési pontjain, a felek együttes jelenléte esetén kerülhet sor.

Az előfizetői jogviszony folytatására kizárólag az jogosult, aki eleget tud tenni a Szolgáltató ÁSZF-ben foglalt követelményeinek.

Az átírási kérelem elfogadása esetén annak teljesítési határideje az átírási kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 15 (tizenöt) nap. Szolgáltató köteles az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Átírás esetén a Szolgáltató belépési díjat nem kérhet. Az átírás díját az ÁSZF 2. számú Melléklete tartalmazza.

Az átírás eredményeképpen az átírás napjától a jogutód válik az Előfizetői Szerződésből származó jogok jogosultjává és a kötelezettségek kötelezettjévé.

#### **12.2.2. Változás a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás helyében (áthelyezés)**

Áthelyezés csak olyan érvényes Előfizetői Szolgáltatásra vonatkozhat, melyet a Szolgáltató az áthelyezési igény beérkezésekor még értékesít.

Ha az Előfizető a Szolgáltatás – Előfizetői Hozzáférési Pont - áthelyezését kéri, a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető kérésének jelen pontban foglaltak szerint eleget tenni, amennyiben ennek műszaki lehetősége adott.

Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követő 15 (tizenöt) napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait és ezen időn belül írásban értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a. az Előfizető igénybejelentését elfogadja és legfeljebb az előfizetői igény beérkezését követő 30 (harminc) napon belül vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 (kilencven) napon belüli időpontban megtörténik, vagy
- b. ha az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezéséhez szükséges műszaki feltétel (műszaki lehetőség) hiányzik és az a) pont szerinti határidőben a Szolgáltató nem tudja biztosítani az áthelyezést, de a Szolgáltató az Előfizető kérését elfogadottnak tekinti és ezzel egyidőben (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 (kilencven) napot, vagy
- c. a Szolgáltató az Előfizető igénybejelentését műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d. az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 (harminc) napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.
- e. az áthelyezési igény elutasításra kerül, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta és az Előfizető - az áthelyezésre irányuló kérése időpontjában – a korlátozás okát nem szüntette meg.

Szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.

Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó.

Áthelyezési igény esetén a Szolgáltatás sajátossága nem teszi lehetővé a Szolgáltatás szünetelését.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői Hozzáférési Pontot abban az esetben, ha az Előfizetői Szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét, feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén - a Szolgáltató értesítésétől számított - 15 napon belül a Szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a Szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a Szolgáltatás további számlázására.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltatás áthelyezését a Szolgáltató által le nem fedett földrajzi területre kéri és emiatt az áthelyezés nem lehetséges, az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető erre hivatkozással az Előfizetői Szerződést felmondja, úgy az Előfizetői Szerződést az Előfizető érdekkörében felmerült okból megszűnt szerződésnek kell tekinteni, különös figyelemmel a Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények visszakövetelhetőségére.

Ha a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés időtartama alatt az Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének, székhelyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről, székhelyéről új lakcíme, vagy tartózkodási helyére, székhelyére kéri az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 (tizenöt) napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú Szerződést.

#### Egyéb szabályok

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezése mellett egyidejűleg az Előfizetői Szerződés átírását is kérte, ebben az esetben a két különböző kérés kölcsönösen kizárják egymást, ilyen speciális esetben a Szolgáltató a hamarabb benyújtott kérelmet teljesíti. Ha a kérelmek együttesen érkeztek meg a Szolgáltatóhoz, abban az esetben a Szolgáltató először az átírással irányuló kérés szerint jár el.

Ha az előfizetői jogviszony az áthelyezési kérés teljesítése miatt szünetel, akkor ezen időtartam nem számít bele a határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartamába.

#### **12.2.3. Díjcsomag módosítása**

Bármely díjcsomagra való váltás az adott díjcsomag igénybevételére vonatkozó, az ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint lehetséges. A díjcsomagról csak az aktuálisan kereskedelmi forgalomban értékesített másik díjcsomagra lehet váltani. Határozott idejű szerződés hatálya alatt az Előfizetőnek a kedvezményekre tekintettel szerződött szolgáltatási feltételek (így különösen: díjcsomag, opció, illetve egyéb szolgáltatások, melyek kombinálásával, vagyis együttes igénybevételével egyfajta szolgáltatáscsomagot képeznek) módosítására az Egyedi Előfizetői Szerződés felek általi közös megegyezéssel történő módosításával van lehetősége. Díjcsomag, opció, illetve egyéb szolgáltatások váltása abban az esetben lehetséges, amennyiben az Előfizető által választott szolgáltatáscsomag együttes havidíja magasabb, mint a határozott idejű szerződésében megkötött szolgáltatáscsomag együttes havidíja. Az új

szolgáltatáscsomag a határozott időtartam hátralévő része alatt kizárólag ugyanilyen módon módosítható.

A díjcsomagok között akkor válhatnak az Előfizetők, ha nincs díjtarozásuk, fizetési hátralékuk. Díjcsomagváltásra számlázási ciklusonként egyszer van lehetőség. A díjcsomagváltást a nagykereskedelmi partner által vállalt teljesítési határidő figyelembevételével, de legfeljebb 50 (ötven) naptári napon belül vállalja a Szolgáltató, amennyiben a műszaki feltételek ezt lehetővé teszik. Műszaki lehetőségektől függően a díjcsomagváltás teljesítése során időszaki szolgáltatáskiesés lehetősége állhat fenn. Díjcsomag váltás esetén a számlázási időszak kezdete és a díjcsomagváltás napja közötti időszakra, illetve a díjcsomag váltás és a számlázás napja közötti időszakra számított arányos törthavi havidíjak kerülnek kiszámlázásra mind a régi, mind a választott új díjcsomag szerint.

#### **12.2.4. Változás az Előfizető státuszában**

A természetes személy Előfizető, az Előfizetői Szerződés megkötésekor tett nyilatkozatát, amely szerint a szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni, írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címzett levélben egyoldalúan módosíthatja. Ebben az esetben az Egyéni Előfizetőként megkötött szerződés megszűnik, és a megszűnés jogkövetkezményeit kell alkalmazni, és ezzel egyidejűleg megkötött új szerződésre az Üzleti Előfizetői Szerződésre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

A Kisvállalati Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tett nyilatkozatát, amely szerint a szolgáltatást Egyéni vagy Kisvállalati Előfizetőként kívánja igénybe venni, a Kisvállalati Előfizetésnek az Előfizető általi felmondással történő megszüntetésére vonatkozó szabályok (Általános Szerződési Feltételek 12. pontja) alkalmazásával, az abban foglalt következményekkel írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címzett levélben egyoldalúan módosíthatja. Az új Előfizetői Szerződésre az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai alkalmazandók.

A módosítás feldolgozási ideje - amennyiben sem a Szolgáltató, sem az Előfizető részére a 2.3.2.2. pont szerinti társszolgáltató részéről nem merül fel akadály - a hiánytalan kérelem beérkezéstől számított maximum 30 nap.

### **12.3. a szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,**

#### **12.3.1. A felmondás közlésének módja**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását az alábbiak szerint küldi meg:

- a) írásban, tértivevényes levélben, vagy
- b) amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult, a hozzájárulása szerinti elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni.

A kézbesítés hitelt érdemlően igazolhatónak minősül abban az esetben, ha az értesítés az értesítésre vonatkozó szabályok szerint került megküldésre.

#### **12.3.2. A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell**

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és

- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a 12.3.3. pontban foglaltakról.

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

**12.3.4.** Előfizető szerződésszegése: a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető bármely módon akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg,
- b) amennyiben a jelen ÁSZF 5.3.1. pontjában meghatározott szolgáltatás felfüggesztési ok változatlanul fennáll, a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára,
- c) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen az Előfizetői Szerződésben megadott adatok – vonatkozásában megtévesztette,
- d) 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,
- e) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, így különösen, de nem kizárólag, ha
  - i. az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használja;
  - ii. a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok alapján az Előfizető a Szolgáltatást vélelmezhetően a büntető- vagy szabálysértési jogszabályokba ütköző célra használja;
  - iii. alaposan feltehető, hogy az Előfizető a Szolgáltató megtévesztésére törekszik,
  - iv. az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során jogsértő tevékenységet végez,

**12.3.5.** Előfizető díjtartozása: a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő 2. (második) értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést

- a. 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- b. havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy
- c. ha az Előfizető a díjtartozás megszerúségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártóságát a panaszban érintett szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult a jelen ÁSZF jelen 12.3.5 pontja szerint felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a jelen ÁSZF 6.3.4.4. pont szerinti díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.

**12.3.6.** Szolgáltató rendes felmondása: az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 60 (hatvan) nap.

**12.3.7.** Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás megkezdésére meghatározott határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszüntetni.

**12.3.8.** A Szolgáltató jogosult felmondani az Előfizetővel kötött valamennyi Előfizetői Szerződést, amennyiben Előfizető megszegi a 13.2.2. pont (e) alpontjában foglaltakat. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje ez esetben 60 (hatvan) nap.

**12.3.9.** A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 (harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a Szolgáltató általi felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. A Szolgáltató felmondása esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az a nap, amely az írásbeli felmondásban megjelölt és eredménytelenül eltelt határnapot követi.

#### 12.4. az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést szóban (telefonon), írásban vagy elektronikus úton jogosult felmondani. Az Előfizetői Szerződés körében meghatalmazottként eljáró személyek közül kizárólag az jogosult az Előfizető nevében és helyett felmondani az Előfizetői Szerződést, akinek a rendelkezési jogosultsága kifejezetten kiterjed az Előfizetői Szerződésről megszüntetés útján történő rendelkezésre is. Ilyen esetben az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés Előfizető által meghatalmazott személy általi megszüntetésével kapcsolatban a Szolgáltatóval szemben sem kár, sem egyéb igényt nem érvényesíthet, továbbá tudomásul veszi, hogy amennyiben az Előfizetői Szerződést az Előfizető által meghatalmazott személy a határozott időtartam lejárta előtt megszünteti, úgy annak jogkövetkezményei az Előfizetőt terhelik.

A felmondási jog gyakorlásának módjai:

- szóbeli (telefonos) felmondás esetén a Központi Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége útján;
- írásbeli felmondás esetén a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatának címére, illetve levelezési címére elküldve;
- ráutaló magatartással elektronikus úton történő felmondás esetén (i) a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálatán, márkaképviselőin, viszonteladói hálózatában

elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás, (ii) elektronikus levél útján a Szolgáltató Központi Ügyfélszolgálati e-mail címére elküldve.

A szóbeli felmondás esetén Előfizető köteles a következő adatokat megadni: Előfizető neve, Szolgáltatás azonosítója és az Előfizetői Hozzáférési Pont címe. A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető felmondási jogosultságának ellenőrzéséhez az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat és egy olyan kapcsolattartásra alkalmas telefonszámot, ahol az Előfizető az ügyintézés érdekében azonnal visszahívható.

Írásbeli felmondás esetén Előfizető köteles a felmondást ellátni saját kezű aláírásával és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: Előfizető neve, Szolgáltatás azonosítója és az Előfizetői Hozzáférési Pont címe.

Elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás útján felmondást az Előfizető a Szolgáltató Üzlethelyiségében gyakorolhatja. Az Előfizető köteles a felmondást ellátni elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírásával és az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: Előfizető neve, Szolgáltatás azonosítója és az Előfizetői Hozzáférési Pont címe.

A Központi Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címére elküldött elektronikus levél útján közölt felmondás esetén Előfizető köteles az azonosítás érdekében a következő adatokat megadni: Előfizető neve, Szolgáltatás azonosítója és az Előfizetői Hozzáférési Pont címe.

Az Előfizető köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni és a felmondási jog érvényesítésétől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül köteles a Szolgáltató tulajdonában levő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott Eszközöket a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Az írásban történő felmondás (felmondási idő) kezdő időpontjának az a nap számít, amely napon az Előfizető felmondását a Szolgáltató átveszi, szóbeli (telefonos), illetve elektronikus úton gyakorolt felmondás esetén, amikor a felmondást Előfizető a Szolgáltatóval közli, illetve amikor a Szolgáltató tudomására jut. A felmondási időtartam – azaz a felmondás Szolgáltatóval való közlésének időpontja és az előfizetői jogviszony megszűnésének időpontja közötti időtartam – alatt keletkező díjakat (a havi előfizetési díj, opciós díj, illetve az egyéb szolgáltatások díjának időarányos részét) a Szolgáltató az Előfizetőnek kiszámlázza.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja, kivéve, amennyiben az ÁSZF kifejezetten eltérően rendelkezik. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

A felmondás megtételének napja az a nap, amikor az Előfizető által megtett felmondás a Szolgáltató tudomására jut.

A felmondás megküldésének napja az a nap, amikor az Előfizető által postai úton vagy elektronikus levél útján küldött írásbeli felmondást a Szolgáltató kézhez veszi.

Amennyiben a megtétel vagy megküldés napja munkaszüneti napra esik, abban az esetben az azt követő munkanap minősül a megtétel vagy megküldés időpontjának. A határidő számítása

szempontjából a határidő első napjának a megtétel vagy megküldés napját követő első munkanap minősül.

#### **12.4.1. Határozatlan idejű Előfizetői Szerződés rendes felmondása**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a Szolgáltató haladéktalanul megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

#### **12.4.2. Határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondása**

##### **12.4.2.1. Általános szabályok**

- a) Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződést rendkívüli felmondással mondhatja fel az alábbiakban meghatározott esetekben:
  - i. Amennyiben Szolgáltató általi egyoldalú módosítás az Előfizetőre nézve bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a szolgáltatás tartalma -, az Előfizető a módosításról szóló értesítés kézhezvételét követő 45 (negyvenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult a határozott idejű Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.
  - ii. Az Előfizető rendkívüli felmondással jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, amennyiben Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 (tizenöt) napig nem tudja elhárítani. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket sem követelheti és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet még abban az esetben sem, amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt. Előfizető a rendkívüli felmondási jogának érvényesítésétől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül a Szolgáltató tulajdonában levő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott Eszközöket köteles a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni.
  - iii. Az Előfizető rendkívüli felmondással jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, amennyiben az Előfizetői Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 (kilencven) nap alatt több, mint 10 (tíz) hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el.
  - iv. Az Előfizető rendkívüli felmondással jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, amennyiben a Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen havi előfizetési díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében egyoldalúan módosítja, ide nem értve azt, ha azt az ÁSZF 12.1.2.II./1) ii pontjában (jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja), illetve iv. pontjában (az

Előfizetői Szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak) foglaltak indokolják, amely eset nem keletkeztet az Előfizető számára rendkívüli felmondási jogot.

- b) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket és a határozott időtartam fennmaradó részére szóló havidíjakat követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ezen esetben a felmondási idő 8 (nyolc) nap. Az igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. (i) A határozott idejű Előfizetői Szerződés Előfizető által, a Szolgáltató szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató a 12.4.2.1. (b) pontban meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződést a 12.4.2.1 a) pont ii) vagy iii) vagy iv) alpontjaiban meghatározottak miatt mondja fel.
- c) A jelenlevők között üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már a 12.5.4.1. pont ii. alpont szerinti elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg, melyre vonatkozó részletesebb szabályokat az érintett pont tartalmaz.

#### **12.4.2.2. Megszűnés időpontja**

- i. A határozott idejű szerződés Előfizető általi 12.4.2.1./a)/ii, 12.4.2.1./a)/iii és 12.4.2.1(a)/iv. pontjai szerinti rendkívüli felmondása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.
- ii. Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a Szolgáltató haladéktalanul megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

### **12.5. egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik;**

**12.5.1. Közös megegyezés:** Az Előfizetői Szerződés megszűnik a Felek által megállapodott időpontban, ha a szerződő felek közösen ebben megállapodnak, és azzal a feltétellel, hogy a Felek a ráutaló magatartással kötött Előfizetői Szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Előfizetői Szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött Előfizetői Szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg.

**12.5.2. Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése:** Az Előfizetői Szerződés megszűnik az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

#### **12.5.2.1. Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei (elhalálozás esetén)**

Az Előfizető (természetes személy vagy egyéni vállalkozó) elhalálozása esetén az öröklésre jogosult (örökös) köteles az Előfizető elhalálozásának tényét a Szolgáltató felé a Halotti anyakönyvi kivonat kiállítását követően haladéktalanul bejelenteni és hitelt érdemlően igazolni, mely az arra illetékes hatóság által kiállított Halotti anyakönyvi kivonat eredeti formában történő bemutatásával történhet. Szolgáltató jogosult a már bemutatott, eredeti Halotti anyakönyvi kivonatról másolatot készíteni és azt 1 évig megőrizni. Öröklésre jogosult (örökös) tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés az elhalálozás napjára visszamenőleg szűnik meg.

A Szolgáltató az Előfizető halála esetén az előfizetői jogviszonyt az Előfizető halálának napjával minden további külön feltétel nélkül megszüntnek tekinti.

Ha az öröklésre jogosult (örökös) vagy bármely más személy az Előfizető elhalálozásának napja és ezen ténynek a Szolgáltató felé történő bejelentése közötti időben az Előfizetői Szolgáltatást sajátjaként használja, köteles a Szolgáltatások igénybevételének ellenértékét a Szolgáltató felé kifizetni.

Ezen díjakat végelszámoló számlában számlázza ki a Szolgáltató, melynek a számlán feltüntetett, határidőre történő befizetése az öröklésre jogosultat (örököst) terheli és melynek elmulasztása esetén ezen díjak a polgári jog szabályai szerint behajthatóvá válnak.

Öröklésre jogosultnak (örökösnek) az eredeti Halotti anyakönyvi kivonat bemutatására, illetve hitelt érdemlő igazolására a Szolgáltató márkaképviselőin, viszonteladójánál vagy az Ügyfélszolgálat elektronikus levelezési címére (informatika@infolankft.hu) elküldött elektronikus levél formájában van lehetősége.

**12.5.2.2. Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei (jogutód nélküli megszűnés esetén)** Az Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén a végelszámoló vagy a felszámoló (a továbbiakban: Képviselőre jogosult) köteles a jogutód nélküli megszűnés tényét az Előfizető törléséről hozott bírósági végzés meghozatalát követően haladéktalanul a Szolgáltató irányába bejelenteni és hitelt érdemlően igazolni, mely az arra illetékes cégbíróság által az Előfizető cégjegyzékből történt törléséről kiállított, hivatalos dokumentum bemutatásával történhet.

Szolgáltató jogosult a már bemutatott, cégbírósági dokumentumról másolatot készíteni és azt 1 évig megőrizni. A Képviselőre jogosult tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés a cégbírósági dokumentumban szereplő, jogutód nélkül történő megszűnés napjára visszamenőleg szűnik meg.

Ha az Előfizető vagy bármely más személy az Előfizető jogutód nélküli megszűnésének napja és ezen ténynek a Szolgáltató felé történő bejelentése közötti időben az Előfizetői Szolgáltatást sajátjaként használja, köteles a Szolgáltatások igénybevételének ellenértékét a Szolgáltató felé kifizetni.

Ezen díjakat Végelszámoló számlában számlázzuk ki, melynek a számlán feltüntetett, határidőre történő befizetése az aláírásra jogosultat terheli és melynek elmulasztása esetén ezen díjak a polgári jog szabályai szerint behajthatóvá válnak.

Képviselőre jogosultnak az eredeti, cégbírósági dokumentum bemutatására illetve hitelt érdemlő igazolására a Szolgáltató márkaképviselőin vagy az Ügyfélszolgálat elektronikus

levelezési címére (informatika@infolankft.hu) elküldött elektronikus levél formájában van lehetősége.

### **12.5.3. Határozott idő letelte**

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

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

### **12.5.4. Az Előfizető elállása**

Az elállás esetén az Előfizető vagy képviselője, meghatalmazottja köteles a Szolgáltató által kért adatokat megadni, különösen: az Előfizető neve és az Előfizetői Hozzáférési Pont címe. A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető elállási jogosultságának ellenőrzéséhez az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat és egy olyan kapcsolattartásra alkalmas telefonszámot, ahol az Előfizető az ügyintézés érdekében azonnal visszahívható.

Az Előfizető köteles az elállás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását azonnal kiegyenlíteni és a felmondási jog érvényesítésétől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül az Eszközöket a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni.

**12.5.4.1.** Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződéstől eláll a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől igénybe vett kedvezményeket követelheti, az elálláshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Esetei:

- i. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, 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 (harminc) napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles az Eszközöket rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltatónak átadni.
- ii. A jelenlevők között üzlethelyiségen kívül és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. Felek megállapodása esetén, ha a Szolgáltató az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között létrejött Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, a Kisvállalati Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog nem illeti meg.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül már megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Mindkét esetben a Felek kötelesek egymással elszámolni. Szolgáltató - az Előfizetői Szerződés megkötése és az elállási jog érvényesítése közötti időszakban - amennyiben még nem kezdte meg a szolgáltatás teljesítését, akkor az adott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó és befizetett díjakat, legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríti az Előfizető számára.

Amennyiben a Szolgáltató az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül már megkezdte a szolgáltatás teljesítését, akkor a Szolgáltató az adott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó és befizetett díjak időarányos részét – beszámítva a szolgáltatás létesítésével és a megszüntetésével kapcsolatosan felmerült költségeket, pl. kiszállási díj - fogja visszatéríteni az azonnali hatályú felmondási jog érvényesítését követő 30 (harminc) napon belül.

Előfizető köteles az indoklás nélküli, elállási jog és az indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog érvényesítésétől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül a Szolgáltató tulajdonában levő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott Eszközöket a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben kárának megtérítését követelni, ha az Előfizető az érintett Eszközöket a Szolgáltatónak nem tudja hiánytalanul vagy nem tudja rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban átadni.

- iii. Amennyiben az Előfizető olyan Szolgáltatásra fizetett elő, amely csomag a feltételei és árazása alapján több szolgáltatásként funkcionál (különálló termékeknek tekinthetők) és az ilyen csomag részét képező különálló termékek telepítésére meghatározott határidőt Szolgáltató túllépi, akkor az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését megelőzően Előfizető választása szerint jogosult
  - a. az Előfizetői Szerződéstől elállni vagy
  - b. az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel való módosítását kezdeményezni akként, hogy annak tartalmát kizárólag a létesített Szolgáltatásra alkalmas díjcsomagra váltják át a felek hátrányos jogkövetkezmények nélkül. Ebben az esetben Szolgáltató nem jogosult megtagadni az Előfizetői Szerződés fentiek szerinti módosítását.
- iv. Amennyiben Előfizető jelen pont (iii) alpontja szerinti elállási jogát gyakorolja, de a Szolgáltató a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtását a megfelelő időben megkezdte, az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles az Eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

**12.5.5. Szolgáltatóváltás** Amennyiben az Előfizető a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltatótól eltérő másik szolgáltatótól kívánja a továbbiakban igénybe venni, abban az esetben az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződése az Előfizető által a szolgáltatóváltás napjára felmondottnak minősül és az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondásához fűződő jogkövetkezmények alkalmazandók.

**12.5.6.** Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a Felek által megállapodott későbbi időpontban az Előfizető érdekkörébe vagy felelősségi körébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, úgy az Előfizetői Szerződés a meghiúsulás napján a Felek minden további külön jognyilatkozata nélkül automatikusan megszűnik, melyről a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt és ilyen esetben a Szolgáltatót nem terheli hátrányos jogkövetkezmény, de az igazolt költségeinek megfizetését követelheti az Előfizetőtől.

## 13. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

### 13.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,

Az Előfizető és a Szolgáltató a szolgáltatási jogviszonyból és az Előfizetői Szerződésből eredő szerződéses kapcsolatuk során kötelesek egymással együttműködni. Ennek érdekében a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni.

A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan valóságnak megfelelő adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges. Az Előfizető köteles az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben minden szükséges hozzájárulást vagy engedélyt beszerezni, amennyiben ahhoz harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges.

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

Az Előfizető – a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként – vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen ebből eredő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért.

Az Előfizető különösen köteles együttműködni a Szolgáltatóval a hibaelhárítás során, valamint az előzetesen egyeztetett időpontban biztosítania kell a Szolgáltató részére azon ingatlanba történő bejutást, ahol az Előfizetői Hozzáférési Pont elhelyezésre került, így a helyszíni szerelés feltételeit.

## 13.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,

**13.2.1.** A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha az Előfizető a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja.

**13.2.2.** Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatának minősül különösen:

- a) Ha az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges tárgyi, műszaki és technikai feltételeket (ÁSZF 2.3.2.4. pont) nem tartja be, és az Eszközöket az azok használatára vonatkozó leírásoktól eltérően használja.
- b) Ha az Előfizető olyan tevékenységet végez, amellyel a Szolgáltató hálózatának működését akadályozza vagy veszélyezteti, így különösen az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott, vagy a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásokat etikai szabályok megsértésével használja.
- c) Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást tovább értékesíteni. A Szolgáltatás tovább értékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi személyes igénybevehetősége.
- d) Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A hálózati szolgáltatás Előfizető általi nyújtása nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi személyes igénybevehetősége.
- e) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett Szolgáltatás használata során, különösen pedig a 6.3.3. pontban meghatározott ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá a 6.1. és a 6.3. pont szerinti előfizetői bejelentések és panaszok megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt felszólítani a rendeltetésellenes magatartás azonnali megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felmondani a 12.3.8. pont szerint. (Eht. 134. § (11) bek. alapján).
- f) Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, a rendeltetésellenes és visszaélésszerű magatartástól tartózkodni, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát tiszteletben tartani és személyhez fűződő jogai megsértésétől tartózkodni.

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

**13.3.1.** Az Előfizető köteles lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított Eszközök, valamint berendezések (pld Mediabox, kábelmodem) a rendeltetésüknek megfelelő módon kerüljenek elhelyezésre, beállításra és üzembe helyezésre a felek által előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató vagy alvállalkozója által. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott eszköz, valamint berendezések

üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

**13.3.2.** 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 (jelen ÁSZF 7.1.2.5. pont).

**13.3.3.** Az Eszköz megfelelő működéséért a Szolgáltatót csak olyan mértékben terheli felelősség, hogy az átadott Eszköz a hivatalos szabványnak vagy műszaki előírásnak megfeleljen.

**13.3.4.** Amennyiben az Előfizető saját érdekkörében felmerülő okból kifolyólag okoz kárt, különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az Eszköz konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül. A Szolgáltató a károkozásokért nem felelős, az Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni, és amennyiben az okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél a Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy a Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget az Előfizetőre áthárítani.

**13.3.5.** Az Előfizető az Eszközök, valamint Végberendezések üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles az Eszközt, valamint a Végberendezést rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e kötelességének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.

**13.3.6.** Az Előfizető saját maga által üzembe helyezett Végberendezés/technikai Eszköz meghibásodásából, vagy az Előfizető által javított Végberendezés/technikai Eszköz nem megfelelő működéséből eredő szolgáltatás-kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége kizárt.

**13.3.7.** Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy az Előfizető részére szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett időpontban a Hozzáférési Pontot ellenőrizhesse, illetve a hibát kijavíthassa.

#### 13.4. az adatváltozás bejelentése;

Az Előfizető, illetve az előfizető cégjegyzésre jogosult képviselője vagy meghatalmazottja az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével kijelenti, hogy az Előfizetői Szerződés saját nevében, illetve Előfizető nevében való megkötésére jogosult, a cselekvőképessége korlátozva nincs. Amennyiben az Előfizető korlátozottan cselekvőképes, úgy az Előfizetői Szerződés megkötéséhez törvényes képviselőjének hozzájárulása szükséges.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben rögzített adataiban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés megtételével és kezelésével kapcsolatos tudnivalókat az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői, valamint az Előfizetői Szerződés körében képviselőként, meghatalmazottként eljáró személyek adataiban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az Előfizető szerződésszegésére tekintettel, az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

## 14. a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás;

A Norton Family szűrőszoftver a Szolgáltató internet-hozzáférés szolgáltatásához magyar nyelvű, ingyenesen letölthető, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftver. A Norton Family szűrőszoftverre vonatkozó további részletek és letöltési lehetőség a Szolgáltató honlapján (<https://infolankft.hu/internet/kiskoruk-vedelme>), illetve az alábbi címen érhető el.

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

A szolgáltató jelen szolgáltatási körére nem értelmezhető.

## 16. Fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei, az ezekkel kapcsolatos aktuális tájékoztatás elérhetősége

A termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény (Aktv.) alapján, az Aktv. 3. számú mellékletében meghatározottaknak megfelelően az akadálymentességi követelményeknek való megfelelés ismertetése:

- **Termékek és csomagok:** A Szolgáltató kifejezetten fogyatékkal élő végfelhasználó számára kialakított egyedi terméket, szolgáltatást nem nyújt, erre tekintettel külön kialakított szolgáltatáscsomagokat, díjkedvezményeket nem rendszeresít.
- **Szolgáltatásleírás:** A Szolgáltató által nyújtott lakossági internet-hozzáférési szolgáltatások általános leírását akadálymentesen hozzáférhető formátumban, valamint a szolgáltatás működésének megértéséhez szükséges leírásokat és magyarázatokat a jelen ÁSZF 3. fejezete tartalmazza.
- **Ügyintézés:** Az ügyfélszolgálati csatornákon (e-mailes, telefonos) a Szolgáltató biztosítja, hogy a fogyatékossgal élő felhasználók minél önállóbban tudják intézni ügyeiket, és tájékozódni tudjanak a szolgáltatások akadálymentességéről, illetve azok támogatástechnológiákkal való kompatibilitásáról.
- **Aktuális információk:** A Szolgáltató hivatalos honlapján ([infolankft.hu](http://infolankft.hu)) naprakész információkat tesz közzé szolgáltatásairól, az Akadálymentességi Nyilatkozatról, valamint arról, hogy milyen ügyintézési lehetőségeket kínál a fogyatékossgal élő előfizetők számára.

**A szolgáltatás az alábbiak szerint teljesíti az akadálymentességi követelményeket:**

A Szolgáltató elkötelezett amellett, hogy a fogyatékossgal élő Előfizetők számára szolgáltatásait a lehető legnagyobb mértékben akadálymentesen biztosítsa. Ennek keretében biztosítja, hogy:

- a) ne alkalmazzon olyan műszaki megoldásokat, amelyek korlátoznák az akadálymentes hozzáférést,
- b) a szolgáltatások igénybevételéhez biztosított eszközök gyári vagy egyéb beállításai ne akadályozzák az akadálymentes használatot,
- c) a WCAG 2.1 AA szabvány követelményeinek megfeleljen a webes felülete (az arra telepített akadálymentesítő modul útján).

**Akadálymentességgel kapcsolatos bejelentések és hibák kezelése:**

Akadálymentességgel kapcsolatos hiba bejelentésére, vagy az ÁSZF akadálymentes (gép által olvasható) formátumban való igénylésére elektronikus úton az **support@infolankft.hu** címen, telefonon a **+36 80/900-371** számon, továbbá írásban a **6800 Hódmezővásárhely, Andrásy út 10-12.** levelezési címre postázva van lehetőség.