

Enterhód Zrt.

**Általános Szerződési Feltételei informatikai
és hírközlési szolgáltatások igénybevételére.**

Honlap: enterhod.hvszrt.hu

(rövid megnevezése Informatikai ÁSZF)

Az ÁSZF tartalmazza az előfizetők előzetes tájékoztatását szolgáló információkat is.

Hatályos: 2025.03.28-tól

1.	A Szolgáltató elérhetősége, általános adatok	10
1.1.	A Szolgáltató neve, címe, internetes honlapjának címe	10
1.2.	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	10
1.3.	A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei	10
1.4.	Az általános szerződési feltételek alkalmazása, tárgyi és személyi hatálya	10
1.4.1	Az általános szerződési feltételek alkalmazása, tárgyi hatály:	10
1.4.2	Személyi hatály:	11
1.5	Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak	11
1.6	Az előfizetői szerződésben hivatkozott jogszabályok rövidítése	12
1.7	Eltérés az Eht., Eszr rendelkezéseitől	12
2.	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	15
2.1	Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája	16
2.1.1	Személyes és kapcsolattartási adatok:	16
2.1.2	Hálózati végpontra vonatkozó adatok	17
2.1.3	Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok:	17
2.1.4	Nyilatkozatok	17
2.2	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	18
2.2.1	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok	18
2.2.2	A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése	18
2.2.3	Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték	18
2.2.4	Műszaki előminősítés	19
2.2.5	Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja	20
2.3	A szerződéskötésre és -módosításra irányuló igény elutasítása	21
2.4	A Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	22
2.5	A Hálózati végpont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje	22
2.5.1	A Hálózati végpont kiépítése	22
2.5.2	A Hálózati végpont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó	

2.5.3	Kiegészítő létesítés	24
2.5.4	Közreműködő	25
3.	A Szolgáltatás leírása	25
3.1	A szolgáltatás minősége	25
4.	Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért	25
4.1	Hálózati végpont helye	25
4.2	A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége	25
4.2.1	A Szolgáltató felelőssége	25
4.2.2	Az Előfizető felelőssége	25
4.2.3	A Szolgáltató hibás teljesítése	26
4.2.4	Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén	26
4.2.5	Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	29
4.2.6	Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban	31
4.3	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	31
4.4	Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	31
5.	A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	32
5.1	Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	32
5.1.1	Az Előfizető által kérhető szüneteltetés	32
5.1.2	Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés	33
5.1.3	A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés	33
5.1.4	Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés:	33
5.1.5	Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	33
5.2	A Szolgáltatás korlátozásának esetei, feltételei és megvalósításának módjai	34
5.3	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltétele	35

6.	Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták	35
6.1	A Panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése	35
6.1.1	Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	35
6.1.2	Egyéb rendelkezések	36
6.1.3	Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz)	36
6.2	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 feltüntetése	38
6.2.1	A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége	38
6.2.2	A békéltető testületek hatásköre	38
6.2.3	A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság hatásköre	38
6.2.4	A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre	38
6.2.5	A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre	38
6.2.6	A bíróságok hatásköre	38
6.2.7	A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok	39
6.3	Az ügyfélszolgálat működése	39
6.4	A bejelentés rögzítés szabályai	39
6.5	Azonosítás	39
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	39
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések	39
7.1.1	Számlázás ideje, módja, gyakorisága	40
7.1.2	Számlaküldés módja:	40
7.1.3	Díjfizetés módja	40
7.1.4	A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla	42
7.1.5	Szolgáltató hibás számlázása	42
7.1.6	Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények	42
8	Az előfizetői szerződés időtartama	43

8.1	Az előfizetői szerződés időtartama	43
8.2	A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek	43
8.2.1	A határozott idő számítása	43
8.2.2	A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnése	44
9	Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	44
9.1	A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok	44
9.1.1	A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás	44
9.1.2	A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok	45
9.2	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás	46
9.2.1	Áthelyezés	46
9.2.2	A díjcsomag és igénybe vett Szolgáltatások körének módosítása	46
9.3	A Szolgáltató általi szerződés felmondás esetei, feltételei	48
9.3.1	A Szolgáltató rendes felmondása	48
9.3.2	A Szolgáltató rendkívüli felmondása	48
9.4	Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	49
9.4.1	Előfizető rendes felmondása	49
9.4.2	Előfizető rendkívüli felmondási joga	50
9.5	Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek	50
9.5.1	Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei	50
9.5.2	Az Előfizető elállása	51
9.5.3	Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén	51
9.5.4	Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)	51
9.7	Kedvezmények megtérítésére irányadó feltételek	52
10	Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	52
10.1	Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	52

10.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	53
10.3	Adatváltozás bejelentése	53
10.4	A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok	53
11	A fogyatékkal élő előfizetők számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei.	53
12	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	53
1.	Békéltető testület	54
3.	Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	54
5.	Bíróságok	55
6.	Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város jegyzője	55
7.	Gazdasági Versenyhivatal	55
1.	Internet szolgáltatás tartalma	56
	Szolgáltatás típusok:	56
	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	56
	Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje	57
	A szolgáltatás minőségi mutatói:	57
1.1.	Mikrohullámú hálózaton (WLAN) nyújtott internet szolgáltatás	57
	A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:	58
	A HVSZX mikrohullám csomagok tartalma:	58
	Jellemzők: 58	
	A bérelt vonali HVSZ X mikrohullámú csomagok tartalma:	58
	Jellemzők: 58	
1.2.	Optikai hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás	60
	A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:	60
	Az HVSZX OPTIKAI csomagok tartalma:	60
	Jellemzők: 60	
	Az Bérelt vonali HVSZX OPTIKAI csomagok tartalma:	61
2.	Szerver szolgáltatások	62

2.1	Szerver hoszting	62
	A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:	62
	Jellemzők:	62
	Egyedi vállalású minőségi jellemzők:	62
2.2	Web hoszting	63
	Jellemzők:	63
	Egyedi vállalású minőségi jellemzők:	63
2.3	E-mail szolgáltatás-	63
	Jellemzők:	63
	Egyedi vállalású minőségi jellemzők:	63
3.	Etikai kódex	64
3.1	Az Etikai Kódex célja	64
3.2	A hálózathasználati irányelvek alkalmazása	64
3.3	Általános hálózathasználati irányelvek	64
3.4	Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek	66
3.5	A kapcsolattartás irányelvei	66
3.6	Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek	68
3.7	A hálózathasználati irányelvek módosítása	68
3.8	Meghatározások	68
1.	Egyedi szolgáltatás minőségi követelmények	72
1.1.	Internet szolgáltatás	72
1.1.1.	„A” táblázat: Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata – Üzleti és lakossági díjcsomagok	72
1.1.2.	A szolgáltatás minőségi paraméterek meghatározása	76
2.	Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények	79
2.1.	Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott hálózati szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	79
2.1.1.	A szolgáltatás vállalt minőségi célértékei	79

2.1.2.	Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése.	81
1.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	84
1.3.	Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer	92
1.4.	Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás	92
1.5.	Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem	92
1.6.	A Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása	92
1.7.	Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája	92
1.8.	A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője	92
•	A Szolgáltató neve, címe, elérhetőségei	94
1.2	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	94
1.3	A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei	94
1.4	Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, valamint a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékei	94
1.4.1	Lakossági és üzleti internet szolgáltatások	94
1.4.2	Bérelt vonali üzleti internet szolgáltatások	96
1.4.3	Üzemeltetési és karbantartási szolgáltatások	96
1.5	Jogorvoslati lehetőségek, ha a sebesség vagy más minőségi paraméter tartósan, vagy ismétlődően eltér a megadott értékektől.	96
1.6	A díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a kiépítési díj	97
1.7	Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek	97
1.8	A határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek.	97
1.9	Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja,	98
1.10	A Szolgáltató intézkedése a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából, a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében.	98

1.11	Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;	98
1.12	A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések;	99
1.13	A szolgáltató nyújt karbantartási szolgáltatásokat, ezért az ezzel, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás	99
1.15	Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek	99
1.16	Szolgáltató kifejezetten fogyatékkal élő végfelhasználó számára kialakított terméket, szolgáltatást nem nyújt, erre tekintettel kialakított szolgáltatáscsomagokat, díjkedvezményeket nem rendszeresít.	99
1.18	Forgalomszabályozási intézkedések hatása az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségére, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmére	100
1.19	Az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jog gyakorlásának határideje és egyéb feltételei, valamint nyilatkozat-minta	101
1.20	A kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség	101
1.21	A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre.	101
	Elállási/Felmondási nyilatkozatminta	103

1. A Szolgáltató elérhetősége, általános adatok

1.1. A Szolgáltató neve, címe, internetes honlapjának címe

Név:	EnterHód Távközlési Szolgáltató és Kereskedelmi Zrt.
Székhely:	6800 Hódmezővásárhely Bajcsy-Zsilinszky utca 70.
Adószáma:	23007819-2-06
Cégjegyzékszám:	06 10 000393
Internetes honlap:	enterhod.hvszrt.hu

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Központi ügyfélszolgálat:	6800 Hódmezővásárhely Kossuth tér 1. Fsz. 9.
Központi levelezési cím:	6800 Hódmezővásárhely Kossuth tér 1.
E-mail:	informatika@hvszrt.hu
Telefon:	+36 62 530-994
Honlap:	https://enterhod.hvszrt.hu

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Telefon:	06 80 496-034 hívható (minden nap 0-24 óráig)
E-mail:	helpdesk@hvszrt.hu
Személyesen:	az 1.2 pontban lévő ügyfélszolgálati irodákban, azok nyitvatartási ideje alatt
Nyitvatartási idő:	Hétfő – csütörtök 8:00-tól 16:00-ig, péntek 8:00-tól 13:00-ig

1.4. Az általános szerződési feltételek alkalmazása, tárgyi és személyi hatálya

1.4.1 Az általános szerződési feltételek alkalmazása, tárgyi hatály:

Jelen dokumentum szerinti feltételeket kell alkalmazni a Szolgáltató által nyújtott, az ÁSZF törzsrészeiben és mellékleteiben meghatározott szolgáltatásokra.

AZ ÁSZF két részből áll:

Törzsrész: az egyes Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó általános jellegű rendelkezéseket tartalmazza;

Mellékletek:

1.számú melléklet.	Jogvita esetén eljáró hatóságok, szervek megnevezése, elérhetősége
2. számú melléklet	Internet szolgáltatás tartalma, Etikai kódex
3. számú melléklet	Szolgáltatásminőségi célértékek
4. számú melléklet	Adatkezelési szabályzat, adatbiztonság
5. számú melléklet	Előzetes tájékoztatás tartalma

A mellékletek a jelen ÁSZF szerves részét képezik, így a törzsrész és a mellékletek együttesen alkalmazandóak. Az egyes mellékletek és a törzsrész közötti eltérés esetén a törzsrész az irányadó.

Az egyes Előfizetői szolgáltatásokra a vonatkozó mellékletek értelemszerűen vonatkoznak.

1.4.2 Személyi hatály:

Az ÁSZF alapján Szolgáltató informatikai üzemeltetési, karbantartási és elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújt üzleti (üzleti/intézményi) és egyéni (lakossági) előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed az Enterhód Zrt.-re, mint Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő előfizetőre (a továbbiakban: Előfizető).

Üzleti előfizető: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezeteket és más külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy mely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az informatikai szolgáltatást.

1.5 Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak

Felhasználó: Az a természetes, vagy jogi személy, továbbá jogi személynek nem minősülő gazdasági társaság, szervezet, aki Szolgáltatóval előfizetői szerződést kíván kötni, továbbá aki vagy amely nyilvánosan elérhető informatikai szolgáltatást használ, vagy igényel.

Igénylő: Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentője.

Igény: Az Igénylő által a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltatónál előterjesztett igény, megrendelés.

Előfizető: Olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni Előfizető: Az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatást.

Üzleti Előfizető: Olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.

Mikrovállalkozás: A Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom. (Az összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.)

Kisvállalkozás: A Kkv. tv. 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom. (Az összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.)

Közhasznú szervezet: Közhasznú szervezet az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény által meghatározott szervezetek.

Előfizetői szolgáltatás: A nyilvánosan elérhető, a 2003. évi C. törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.

Előfizetői szerződés: Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, és az előfizető (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó rendelkezéseket tartalmaznak, úgy ebben az esetben az egyedi előfizetői szerződésben írtakat kell alkalmazni. A felek az egyedi előfizetői szerződésben az Eht., Eszr, és az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

Alapvető díjszabás: Az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó rendszeres díj, előfizetési díj és forgalmi díj.

Beérkezési határidő: A pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII. 14.) új MNB rendelet 12.§-a értelmében a fizetési megbízás azon napon teljesül amikor a pénzüsszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják.

Díjreklamáció: Amikor az Előfizető vitatja a Szolgáltató által felszámított díj összegét.

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

Hibabejelentés: Az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Hibabehatároló eljárás: A Szolgáltató által a Hibabejelentést követően elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat, szükséges-e, illetve a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Rendszeres karbantartás: A Szolgáltató technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását, beleértve a hálózat felújítását is.

Műszaki előminősítő rendszer: A Szolgáltató által üzemeltetett rendszer, amelynek funkciója, hogy az Előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve információt adjon arról, hogy a Szolgáltató mely Szolgáltatásokat képes létesíteni és nyújtani egy adott területen. Ennek folyamata a műszaki előminősítés.

Tartós Adathordozó: Olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz többek között a papír, az elektronikus levél, az elektronikus tárhely, illetve a CD-ROM, DVD-ROM.

Lezárt díjcsomag: Olyan díjcsomag, amelyre vonatkozóan a hatályos Előfizetői szerződések hatályosak maradnak, de amely új Előfizetői szerződés, illetve Előfizetői szerződés módosítása (díjcsomag-váltás) útján nem vehető igénybe.

Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója: Az EU 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló a Bizottság (EU) 2019/2243 végrehajtási rendelete szerint.

Előzetes tájékoztatás: A Szolgáltató az Eht. 129. § (1a) bekezdés a) pontja szerinti, az Előfizetői szerződés megkötését megelőző tájékoztatás, az Eszr. 5. § (1) és (3) bekezdés szerinti tartalommal. Az Előzetes tájékoztatás tartalmát a 8. sz. melléklet tartalmazza, azon további pontok megjelölésével, ahol a részletes feltételek megismerhetők.

1.6 Az előfizetői szerződésben hivatkozott jogszabályok rövidítése

Eht.: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

Eszr.: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet

Eszmr.: az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet

Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

1.7 Eltérés az Eht., Eszr rendelkezéseitől

- (1) Üzleti előfizető esetében az Eszr. 4. §-a alapján Felek egyező akarattal, a jelen pontban meghatározottak szerint kívánnak eltérni az Eht. és az Eszr. előfizetői szerződéssel kapcsolatos szabályaitól (az Eszr. 4.§ (4) bekezdésében rögzítettek kivételével).
- (2) Az előfizető kifejezetten elfogadja, hogy az egyedi előfizetői szerződés az 1.7. pontban írt eltérésekkel kerül

megkötésre. Az előfizető elfogadó nyilatkozata hiányában az elfogadással nem érintett jelen pontban meghatározott rendelkezések nem, vagy kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben közös megegyezés alapján rögzítettek szerint kerülnek alkalmazásra. Amennyiben az eltérő rendelkezés helyett új rendelkezést nem tartalmaz az egyedi előfizetői szerződés, úgy az Eht. és az Eszr. szabályait kell alkalmazni.

- (3) A szolgáltató az ÁSZF törzsrészeinek 4.2.4.pontjában meghatározott kötbérfizetési kötelezettségének nem automatikusan tesz eleget. Az előfizető szolgáltatóhoz bejelentett kötbérigénye alapján kerül sor a jogos kötbérigény megtérítésére az előfizető általi bejelentéstől számított 30 napon belül. (Eltérés az Eszr. 3.§ (4) bekezdésben írtaktól.)
- (4) A szerződés határozott időtartama 12 hónapos határozott időtartamnál hosszabb határozott időtartamban is megállapításra kerülhet az egyedi előfizetői szerződésben. (Eltérés az Eht.127.§ (4b) bekezdésében írtaktól. Mikrovállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén a (22) bekezdésben írtak alkalmazásával történik az eltérés.)
- (5) A szerződés határozott időtartama a határozott időtartam lejártával további határozott időtartammal meghosszabbodhat változatlan feltételek mellett az egyedi előfizetői szerződésben meghatározottak szerint. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) és az Eht. 134.§ (14b) bekezdésében írtaktól.)
- (6) A határozott időtartamú szerződés helyébe lépő határozatlan időtartamú szerződés esetén alkalmazott díjak nem a határozott időtartamú szerződésben meghatározott kedvezményes díjak, hanem a szerződés tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozó mindenkor hatályos Üzleti ÁSZF mellékletében meghatározott nyilvános díjak, kivéve, ha az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést tartalmaz. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) bekezdésében írtaktól.)
- (7) Előzetes tájékoztatás és a szerződés adatainak összefoglalója nem kerül átadásra az Előfizető részére, (Eltérés az Eht. 127.§. (1a), 129.§ (1a-1c), az ESZR 5. § (1-7) bekezdésében írtaktól. Mikrovállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén az (22) bekezdésben írtak alkalmazásával történik meg az eltérés.)
- (8) A határozatlan időtartamú szerződés az előfizető részéről rendes felmondás útján nem azonnali hatállyal, hanem 30 napos felmondási idővel szüntethető meg. (Eltérés az Eht. 134.§ (1) bekezdésében írtaktól.)
- (9) Az Előfizető nem kerül külön tájékoztatásra a határozott idő elteltét megelőzően a határozott időtartamú szerződés határozatlan időtartamúvá alakulásának időpontjáról. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) bekezdésében írtaktól.)
- (10) A (9) bekezdésben írtakkal összefüggésben az Eszr. 26.§ (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatás – amely kiterjed a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatátviteli sebességekre, a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereire összehasonlítva leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira – sem kerül alkalmazásra.
- (11) Az előfizetői szerződés a Felek általi aláírás napján lép hatályba. (A 129.§ (1b) bekezdésében írtaktól eltérés.)
- (12) Amennyiben a SZOLGÁLTATÓ az egyedi előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére műszaki okból nem képes és emiatt az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, úgy a szolgáltatóval szemben a felmondás miatt kötbér nem érvényesíthető az előfizető részéről. (Eltérés az Eszr.8.§ (3) bekezdésében írtaktól.)
- (13) Az előfizető nem kerül tájékoztatásra az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül a határozott időtartam lejártának napjáról. (Eltérés az Eszr 25.§ (3) bekezdésében írtaktól.)
- (14) Az előfizető nem kerül külön tájékoztatásra az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a határozott időtartamú előfizetői szerződés teljes tartalma alatt az előfizetőt minimálisan terhelő költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetén szolgáltatás elemeenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása

nem érinti a szolgáltatónak az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő a határozott időtartamú előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés érvényességét és annak alkalmazhatóságát. (Eltérés az Eszr. 25. § (1) bekezdésében írtaktól.)

- (15) Ha az előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe és a Szolgáltató szerződésszegő magatartást tanúsít, vagy az Előfizető jogosulttá válik a felmondás gyakorlására, úgy ebben az esetben az Előfizető a teljes szolgáltatáscsomag azon szolgáltatását jogosult felmondani, amely a Szolgáltató szerződésszegésével, érintett, (Eltérés az Eht. 134. § (15 b) bekezdésében írtaktól.)
- (16) Amennyiben a határozott idejű szerződés határozott időtartama alatt az előfizető nem a teljes szerződést szünteti meg, hanem adott előfizetést, végpontot, csatlakozást stb. szüntet meg, akkor megszüntetéssel érintett előfizetés, végpont, csatlakozás vonatkozásában kötbér fizetésére köteles az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékben és módon. (Eltérés az Eht 134. § (15 a, Eszr 26.§ (2) bekezdésében írtaktól.)
- (17) Az előfizetői szerződés megkötése során a szolgáltató az előfizetőt nem tájékoztatja külön arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az előfizető kérheti, hogy az előfizetői szerződés - általa megjelölt időpontjában hatályos - tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a szolgáltató a rendelkezésére bocsássa. (Eltérés az Eszr. 5.§ (8) és (9) bekezdésétől)
- (18) Az előfizető 14 napos felmondási idővel gyakorolt azonnali hatályú felmondásáról, ami az ÁSZF törzsrészének 9.4.2. pontjában került meghatározásra az előfizető az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg nem kerül külön tájékoztatásra ezen felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményéről. (Eltérés az Eszr. 9. § (2) bekezdésében írtaktól.)
- (19) A szolgáltató az Eht-ban, az Eszr-ben, illetve az ÁSZF-ben meghatározott értesítési kötelezettségének az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott az előfizető kapcsolattartási e-mail címén is jogosult eleget tenni. (Eltérés az Eszr. 24.§ (2) bekezdésében írtaktól.)
- (20) A felek rögzítik, hogy eltérnek az Eszr. 11.§ bekezdése szerinti egyedi előfizetői szerződés tartalmi elemeitől.

Mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás, vagy közhasznú szervezet előfizető estén a (12) bekezdésben írtakon túlmenően a jelen pontban meghatározott eltérések alábbiak szerint kerülnek alkalmazásra:

Az Eht. 127. § (1a) és (4b) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a) - (1c) bekezdésének, valamint az Eszr.5. § (1)-(7) bekezdésének, az Eszr.12. §-ának, az Eszr. 26. § (11) bekezdéseiben írtaktól történő eltérés alkalmazása esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is az egyedi előfizetői szerződésben. Eltéréshez adott kifejezett előfizetői hozzájárulást, az eltérés tartalmát az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az Szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, és az Előfizető, illetve a Szolgáltatást igénylő más Felhasználók (a továbbiakban együtt: Felek) előfizetői szerződést kötnek, melynek része az ÁSZF, az Előzetes tájékoztatás, az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója, valamint az Egyedi előfizetői szerződés.

Az előzetes tájékoztatás és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az Előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az Előfizetői Szerződés részévé, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

- a) Az ÁSZF-et a Szolgáltató a honlapon könnyen letölthető módon bocsátja rendelkezésre;
- b) Az Előzetes tájékoztatást az ÁSZF részeként (5. sz. melléklet, és az ott hivatkozott további pontok, mellékletek) bocsátja az Előfizető rendelkezésére;
- c) A Szerződés adatainak összefoglalóját a Szolgáltató a szerződéskötést megelőzően bocsátja az Előfizető rendelkezésére

Az Előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, valamint további feltétel a betöltött 18. életév. Üzleti igénylő esetén magyarországi székhely, telephely vagy fióktelep igazolása szükséges. A Szolgáltató kizárólag belföldi postázási vagy számlaküldési cím megadása esetén köt Előfizetői szerződést

2.1 Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

2.1.1 Személyes és kapcsolattartási adatok:

- a) Az Előfizető/Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye.
- b) Az Előfizető/Igénylő számlázási címe, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- c) az Előfizető/Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- d) az Előfizető/Igénylő képviselőjének a)-c) pont szerinti adata
- e) az Üzleti Előfizető/Igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,
- f) az Előfizető/Igénylő személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az Előfizető/Igénylő lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.
- h) az Előfizető/Igénylő által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek

2.1.2 Hálózati végpontra vonatkozó adatok

Az igényelt Hálózati végpont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím: az Igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová a Hálózati végpont létesítését kéri milyen jogcím alapján használja, és ha az Igénylő nem tulajdonosa az ingatlanak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi hozzájárulással rendelkezik.

2.1.3 Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok:

- a) az igényelt Előfizetői szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opciók megjelölése;
- b) a választott számlázási, díjfizetési mód megjelölése;
- c) az Előfizetői szerződés időtartama (határozott, határozatlan).

2.1.4 Nyilatkozatok

Előfizető/Igénylő nyilatkozata, illetve hozzájárulása

- a) az adatainak kezeléséről;
- b) Egyéni előfizetői minőségéről;
- c) Mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségéről;
- d) a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- e) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;
- f) az Egyedi szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- g) az elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- h) a határozottidőtartamú Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről,
- i) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásáról;
- j) az Egyedi értékhatár elfogadásáról;
- k) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásáról.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az Igénylő az Igényét a Szolgáltatónak írásban, elektronikus úton, telefonon vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáiban és értékesítési pontokon személyesen jelentheti be. Az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének (jelenlévő Igénylő esetén a tudomásszerzés) időpontja. Ha az Igény a szerződéskötéshez szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igény beérkezését követő 15 napon belül írásban vagy szóban felhívja az Igénylőt az Igény megfelelő kiegészítésére.

A Szolgáltató az Igénylő által közölt adatok alapján megvizsgálja az adatok valódiságát, az Igénylő fizetőképességét, ha szükséges, műszaki előminősítést végez.

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja:

- a) az Előzetes tájékoztatást a 8. sz. melléklet szerint ÁSZF útján Tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum szerint, és
- b) az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját.

2.2.2 A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult az Igénylő, képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságát ellenőrizni, valamint a képviseleti jogot (így a meghatalmazást is) ellenőrizni. A megadott adatok és a meghatalmazás valódiságáért és jogszerűségéért az Igénylő tartozik felelősséggel. A Szolgáltató által meghatározott esetekben kizárólag személyes eljárásra van lehetőség, erre vonatkozó információt az Ügyfélszolgálat ad.

A Szolgáltató az Igényben vagy az Előfizetői szerződésben feltüntetett adatokat az Igénylő által bemutatott személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, második fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány, közüzemi számla, munkáltatói igazolás alapján ellenőrzi, jogosult továbbá azok valódiságát az erre szolgáló állami adatbázisban ellenőrizni.

Üzleti igénylő esetén a Szolgáltató az adatokat és az Üzleti igénylő nevében eljáró személy képviseleti jogát a következő módon ellenőrzi:

- a) erre szolgáló állami adatbázisban
- b) az Üzleti igénylő képviselőjének közjegyző által hitelesített aláírási címpéldánya vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-minta alapján;

Az Üzleti igénylő fenti iratok szerint igazolt képviselőjét a Szolgáltató a képviselő személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának bemutatásával ellenőrzi.

Ha az Egyéni igénylő nem személyesen jár el vagy az Üzleti igénylőnek nem a fenti iratok szerint igazolt képviselője jár el, a Szolgáltató a meghatalmazott személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának ellenőrzésén túl azt is ellenőrzi, hogy az eljáró személy megfelelő meghatalmazással rendelkezik-e. az Egyéni igénylőtől, Üzleti igénylő esetén pedig a fenti iratok szerint igazolt képviselőtől.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolásaként a Szolgáltató kérheti az Igénylőtől a lakcímkártya bemutatását, illetve kérheti a használatot biztosító jogcím igazolását.

A fenti okiratok, igazolások bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó Igényt elutasíthatja.

2.2.3 Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

2.2.3.1. *Fizetőképesség vizsgálata*

A Szolgáltató a Szerződés megkötése előtt és a Szerződés hatálya alatt bármikor (így különösen annak módosításakor) jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét vizsgálni. A Szolgáltató jogosult a vizsgálathoz harmadik személyt is igénybe venni, valamint kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését megtagadni, vagy a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni (lásd 2.2.3.1. pont). Ilyen esetben a Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt elegendő, ha arról tájékoztatja, hogy ez volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indoklásra nem köteles.

Ha az Igénylő a Szerződéskötést megelőző 5 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 5.000,-Ft-ot meghaladó, lejárt tartozással rendelkezett, a Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során e tartozás tényét figyelembe veheti.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja.

2.2.3.1. *Vagyoni biztosíték*

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vásárlását, bérletét megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből közvetlenül kielégítheti az Előfizetővel szemben fennálló, bármely esedékessé vált követelését.

A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet különösen óvadék, kezesség, bankgarancia vagy előleg.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, saját szabad mérlegelése szerint állapítja meg, ennek során figyelembe veheti így különösen a fizetőképességi vizsgálat eredményét, az igényelt Szolgáltatás és díjsomag típusát, a Szolgáltató által értékesített eszközök vagy készülékek értékét, a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények értékét vagy az Előfizetői jogviszony időtartama alatt az Előfizető korábbi szerződésszerű teljesítését (így pl. határidőre történő díjfizetést).

Ha a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés alapján azért nem tudja az Előfizetői hozzáférési pontot létesíteni vagy az előfizetői Szolgáltatás nyújtását azért nem tudja megkezdeni, mert a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (így különösen számlán vagy más bizonylaton) meghatározott határidőben nem teljesítette, a Szolgáltató teljesítése nem minősül késedelmes teljesítésnek, és a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést lényeges adatokban történt megtévesztésre hivatkozással 15 napos felmondási idővel felmondani.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a befizetett vagyoni biztosítékot a biztosítékadás céljának megfelelő időtartamra tartalékolja. Amennyiben a vagyoni biztosíték célja az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás fizetendő díjainak biztosítása, a biztosíték tartalékolásának tartama a biztosítékadással érintett Előfizetői szerződés fennállásának időtartamán nem nyúlhat túl.

A biztosíték tartalékolási idejének lejártát követően a vagyoni biztosíték összegét Szolgáltató átvezeti az Előfizető folyószámlájára, majd az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Szolgáltató a vagyoni biztosítékból fennmaradó összeget visszautalja az Előfizető számára.

2.2.4 Műszaki előminősítés

A Szolgáltató Műszaki előminősítést végez, ha ez a Szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges. A Szolgáltató ennek keretében megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e a Szolgáltatás létesítésének műszaki vagy egyéb akadálya. A Szolgáltató indokolt esetben az Igénylővel egyeztetve helyszíni felmérést is végez. Ha a Műszaki előminősítés

eredménye alapján a Szolgáltatás létesíthető, a Szolgáltató az Igénylővel Előfizetői szerződést köt.

Ha a Műszaki előminősítés eredménye szerint a Szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató az Igényt elutasítja.

2.2.5 Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja

2.2.5.1. Az Előfizetői szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok

Az Előfizetői szerződés létrejön:

- a) írásban, az Előfizető szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozat megtételével;
- b) szóban, az Előfizető szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozat hatályosulásával;
- c) ráutaló magatartással.

Ha az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges az Előfizetői szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az Előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződés adatainak összefoglalóját, és ennek kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.

2.2.5.2. Írásban kötött szerződés megkötésének időpontja

- a) Jelenlévők között az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója Előfizető rendelkezésére bocsátását követően a Felek az Egyedi előfizetői szerződést aláírják, vagy a szerződés megkötésére irányuló akaratukat kifejezik. Az aláírás történhet hagyományos módon, papíron tollal, vagy biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (így különösen PC aláíró pad vagy tablet segítségével).

- b) Üzlethelyiségen kívül az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója Előfizető rendelkezésére bocsátását követően az a) pontban szerinti eszközök útján a Felek az Előfizetői szerződést aláírják vagy a szerződés megkötésére irányuló akaratukat kifejezik.

2.2.5.3. Szóbeli szerződés létrejöttének időpontja

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén az Előfizetői szerződés akkor jön létre, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződésmegkötésre irányuló akaratát szóban kifejezte.

2.2.5.4. A ráutaló magatartással létrejött szerződés létrejöttének időpontja

Ráutaló magatartással akkor jön létre az Előfizetői szerződés, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát ráutaló magatartással fejezi ki. Az Előfizetői szerződés létrejöttének napja a ráutaló magatartás tanúsításának napja.

Az Előfizető ráutaló magatartásának minősül különösen:

- a) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
- b) a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
- c) a Szolgáltatás bizonyítható módon történő igénybevétele.
- d) Előfizetői minőségben történő rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban

Az Előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő létrejötte esetén az Előfizetői szerződés megkötését, vagy az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója rendelkezésre bocsátása után a szerződés hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az Egyedi előfizetői szerződést - az előfizetői szerződés részét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével - átadja az előfizetőnek, ha arra az Előfizetői szerződés megkötését vagy hatálybalépését megelőzően nem került sor.

Az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató Internet-hozzáférés szolgáltatásra kötött szerződés kivételével a Felek megegyezése szerinti Tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Internet-hozzáférés szolgáltatásra kötött szerződés esetében az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezésére bocsátása Tartós adathordozón történik.

2.3 A szerződéskötésre és -módosításra irányuló igény elutasítása

A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, így bármikor jogosult elutasítani az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó igény teljesítését.

Az elutasításra különösen a következő esetekben kerül sor:

- a) ha a műszaki előminősítés, vagy helyszíni felmérés során bebizonyosodik, ha az igényelt helyszínen a szolgáltatás műszaki okból nem nyújtható.
- b) ha az Igénylőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van;
- c) ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben;
- d) ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató egy éven belül legalább két alkalommal már felmondta az Előfizetői szerződést díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;
- e) ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- f) ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának feltételül szabja az Igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az Igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére;
- g) ha az Előfizető az Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el;
- h) ha az Előfizető vagy a Hálózati végpont szerinti ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését;
- i) ha az igény a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson történő szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányul;
- j) ha a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson működő szolgáltatások esetében az Előfizető a Szolgáltató által új hozzáférés típuson teljesítendő szolgáltatásra vonatkozó új határozott tartamú szerződéskötési ajánlatát nem fogadja el.
- k) Ha az Előfizető vagy annak képviselője a korábbi szolgáltatás során nem volt kellően együttműködő, illetve több alkalommal hátráltatta a Szolgáltató a létesítés vagy a hibaelhárítás során illetve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval érdekellentétben van.

2.4 A Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az egyes Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módjaira, feltételeire, esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátaira vonatkozó speciális rendelkezéseket szolgáltatásonként a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató weboldalán a címbekérő felület alkalmazásával az Igénylő/Előfizető ellenőrizheti, hogy a megadott településen a Szolgáltató melyik szolgáltatására, illetve díjcsomagjára vonatkozóan köthető Előfizetői szerződés. Erről a Szolgáltató Ügyfélszolgálat és Értékesítési pontjai is tájékoztatást nyújtanak.

A Szolgáltató a létesítést a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson végzi el, figyelembe véve az igényelt hozzáférés helyén a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket és a technológiai megvalósíthatóságot.

2.5 A Hálózati végpont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy Felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását.

2.5.1 A Hálózati végpont kiépítése

A Szolgáltató a Hálózati végpontot az ingatlanon belül építi ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges Szolgáltatói berendezéseket és hálózatot az igénybe vett technológiától és a műszaki lehetőségektől, körülményektől

függően az ingatlanon (épületben, épület tetején stb.), a csatlakozó vagy a szomszédos ingatlan külső területén is elhelyezheti.

Ha valamely előre nem látható körülmény miatt, így pl. műszaki okból az igényelt szolgáltatás az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem létesíthető, a Felek közös megegyezéssel módosíthatják vagy megszüntethetik az Előfizetői szerződést.

2.5.2 A Hálózati végpont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele lehet, hogy az Előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elégséges feltételekkel, így különösen megfelelő végberendezéssel, tápáram ellátással és/vagy az Előfizetői szolgáltatás létesítéséhez alkalmas telepítési hellyel.

Az Előfizető térítésmentesen biztosít helyet az igényelt szolgáltatás létesítéséhez szükséges Elektronikus hírközlő berendezések és hálózat elhelyezéséhez, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonvédelméről. Ezek áramellátását az Előfizető térítésmentesen biztosítja.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa az Szolgáltatói berendezésen és a létesítés során kiépített hálózaton – az Egyedi előfizetői szerződésben vagy annak mellékletében meghatározott kivételekkel - a telepítési vagy kiegészítő telepítési díj megfizetése esetén sem szerez tulajdonjogot, ezek eltérő rendelkezés hiányában a Szolgáltató tulajdonát képezik.

Már kiépített hálózat esetében, ha a Szolgáltatás létesítésének vagy nyújtásának elkerülhetetlen feltétele, hogy a hálózathoz (ideértve lakáshálózatot és házhálózatot is) csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai az ingatlanba történő bejutáshoz, egyes hálózatrészek kialakításához, átvezetéséhez vagy telepítéshez szükséges munka elvégzéséhez, Szolgáltatói berendezések ingatlanon történő elhelyezéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, akkor e hozzájárulások beszerzése az Előfizető kötelezettsége.

Az Előfizetőnek a létesítéssel, a hozzáférési pont kialakításával kapcsolatban, hibaelhárítással, elő kell segítenie a Szolgáltató teljesítését. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a biztonságos munkavégzés helyszíni feltételeiről is gondoskodni. A Hálózati végpont kiépítése esetén a Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed.

2.5.3 Kiegészítő létesítés

A Szolgáltató az Igényt csak erre irányuló kifejezett kérés esetén, kiegészítő létesítés keretében teljesíti, ha az Igénylő vagy az Előfizető a szokásos létesítésen kívül olyan további Igényt támaszt, amely nem tartozik a Szolgáltató létesítéssel kapcsolatos kötelezettségei közé (attól eltérő, egyedi vagy többlet igények).

Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját mindig egyedi megállapodásban kell rögzíteni a helyisajátosságok figyelembevételével erre a Szolgáltató a kiépítésként ajánlatot ad és az új előfizetői hozzáférési pont létesítése során nincs szükség harmadik személy tulajdonát képező közbülső ingatlan igénybevételére, és a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop, illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével.

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

Ha az igényelt kiegészítő létesítés nem sorolható az ÁSZF-ben szabályozott körbe, akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjmegállapítás történik. A kiegészítő létesítést a Szolgáltatónak a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján rendeli meg az Igénylő vagy az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, amellyel egyidejűleg vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az Előfizető föld alatti létesítést igényel annak ellenére, hogy az előfizetői leágazástól (TAP) léges leágazással való bekötés is megvalósítható.
- b) Az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól oszlopsoros hálózat esetén több, mint 30, földkábeles hálózat esetén több, mint 10 méter távolságra van.
- c) Az Előfizető több hozzáférési pont kiépítését kéri.
- d) Az Előfizető erősítő felszerelését kéri.
- e) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- f) Az Előfizető az ingatlanon a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- g) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

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

E pont szerinti létesítések esetében a Hálózati végpont kiépítésének vállalt határideje eltérhet a létesítésre egyébként alkalmazott határidőtől.

2.5.4 Közreműködő

A Szolgáltató a létesítéshez közreműködőt is igénybe vehet. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt Előfizetői szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatokat a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

3. A Szolgáltatás leírása

A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások leírását a 2 melléklet tartalmazza.

3.1 A szolgáltatás minősége

A Szolgáltatás minőségének egyedi megfelelőségét, a minőségi mutatók meghatározását, valamint a Szolgáltatás minőségének hálózati megfelelőségét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

4. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért

4.1 Hálózati végpont helye

A Hálózati végpont kiépítésére vonatkozó rendelkezéseket a 2.5 pont rögzíti.

Az egyes szolgáltatások esetében a Szolgáltató felelősségi határát jelentő hálózati végpont meghatározását a Szolgáltatások tartalmára vonatkozó egyedi szabályok rögzítik a 2a–2c. sz. mellékletekben.

4.2 A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége

4.2.1 A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató felel a Szolgáltatás folyamatos, az ÁSZF-ben, illetve Előfizetői szerződés adatainak összefoglalójában meghatározottak szerinti teljesítéséért. A Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed. Hiba esetén a hibás teljesítés jelen ÁSZF-ben meghatározott jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon az Előfizető részére kötbért fizet, illetve megtéríti az Előfizető kárát. A Szolgáltató által értékesített Előfizetői végberendezésekre vonatkozó hibás teljesítés esetén a kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási szabályok alkalmazandók. Nem alkalmazhatók a hibás teljesítés jogkövetkezményei, amennyiben a Szolgáltató a hibaelhárítás szabályai szerint a Hibát elhárítja.

A Szolgáltatás minőségének hálózati megfelelőségére vonatkozó, az ÁSZF-ben szereplő célértékek teljesítése tekintetében a Szolgáltatót felelősség nem terheli, melyből következően az érintett célértékekkel összefüggésben a hibás teljesítés jogkövetkezményei sem alkalmazhatók.

4.2.2 Az Előfizető felelőssége

Az Előfizető felel:

- a) a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából,
- b) a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából,
- c) a berendezések ellenőrzésének karbantartásának és hibaelhárításának késleltetésének vagy megakadályozásából,
- d) A Szolgáltató hálózatának vagy eszközeinek engedély nélküli beavatkozásból,
- e) a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából,

- f) a berendezés elérhetőségének akadályozásából,
- g) az ingatlan nem megfelelő villám és túlfeszültségvédeleméből eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető felelőssége a Szolgáltatói berendezés vagy Előfizetői végberendezés használójának magatartására is kiterjed.

4.2.3 A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás. A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető a 4.2.4.1. pont szerinti kötbérre jogosult.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior miatt keletkezett, vagy a hibát nem vagy késedelmesen jelentették be, illetve, ha az Előfizető a szerződés szerint biztosított Előfizetői szolgáltatás minőségétől eltérő Előfizetői szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- b) a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő Előfizetői végberendezés, a Hálózati végponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, Előfizetői tulajdonú hálózat okozta,
- c) a hibát a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d) a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
- e) a hiba azért nem volt elhárítható, mert a hiba elhárításához a Hálózati végponthoz hozzá kell férni, de az Előfizető ezt nem biztosította (különösen, ha az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek);
- f) a hiba az Előfizető által más szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítéséből ered.
- g) Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért felel.

4.2.4 Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

4.2.4.1. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

Általános szabályok

A Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén az alább meghatározott esetekben kötbért kell fizetnie. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltató az Eszr. alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. 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. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy

- a) a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető

részére egy összegben fizeti meg.

Kötbér fizetésének esetei

Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér:

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni. A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után:

- a) az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli kiépítési díj egy tizenötöd része, vagy
- b) az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmcad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg.

Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér felét kell megfizetnie.

Hibaelhárításhoz, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a) a hiba késedelmes elhárítása esetén minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig.
- b) a hibaelhárítással kapcsolatos értesítések késedelmes teljesítése esetén minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó Szolgáltatásra vagy Szolgáltatáscsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmcada.

A kötbér mértéke

- a) az a) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
- b) az a) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.
- c) a b) pont szerinti esetben a vetítési alap összegének megfelelő összeg;

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésére irányadó határidőt, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben a 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 egyharmcad részének négyszerese.

Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A 9.2.1. pont szerinti határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes

nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

4.2.4.2 A kártérítés szabályai

Felelősség, kártérítés, elévülés

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott igazolt kárt megtéríti, az elmaradt haszon kivételével.

Amennyiben a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ezzel összefüggésben kárigény csak a kötbért meghaladó mértékű kárra nyújtható be.

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

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása és enyhítése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

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 nem tud eleget tenni az Előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek.

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

Eszközvásárlás esetén az eszköz adásvételi szerződésre, eszköz bérlete esetén az eszköz bérletére a Ptk. szabályai vonatkoznak, így az eszközvásárlásból vagy bérletből eredő jogok és kötelezettségek 5 év alatt évülnek el.

Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények

A Szolgáltató nem felel az olyan, a szerződéskötéskor előre nem látható, ellenőrzési körén kívül eső, külső ok miatt bekövetkező károkért, amelyekkel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy a szerződésszerű teljesítést akadályozó körülményt elkerülje, vagy annak kárkövetkezményeit elhárítsa (vis maior).

Ezen okok különösen:

- a) háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, forradalom,
- b) más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, természeti katasztrófák, földrengés, tűzvész, járvány, árvíz, szélvihar, villámcsapás;
- c) munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
- d) súlyos üzemzavarok, embargó, bojkott, behozatali-kiviteli tilalmak.
- e) Más vállalkozás hibájából történt közterületi, a Szolgáltató hálózatába tartozó távközlési vezetékszakítás és áramszünet;

A kártérítési eljárás

Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal.

A Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen

benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett, kötbérköteles esetben a kötbért meghaladó kárát megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül.

Ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, nem állapítható meg károkozás, az Előfizető nem bizonyította a kárát (a kár mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

Tájékoztatás az Előfizetőt megillető, a Szolgáltató által értékesített eszközökhöz kapcsolódó szavatossági és jótállási kötelezettségről

A Szolgáltató az általa értékesített készülékek esetében a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik, melyet az Előfizető (jelen pont alkalmazásában Fogasztó) a Szolgáltatóval szemben jogosult érvényesíteni.

A Fogasztót megilleti továbbá a jog, hogy a Szolgáltató által értékesített termék hibája esetén a Szolgáltatóval szembeni igénye alapján a Szolgáltató a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Fogasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki.

A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Szolgáltató az általa értékesített készülékekre, azok eladási árától függő időtartamban jótállást vállal, melyet a Fogasztó, illetve a termék tulajdonosa – amennyiben fogasztónak minősül – az eredeti jótállási jegy bemutatásával, a jótállási jegy Fogasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat bemutatásával, a jótállási idő alatt bármikor érvényesíthet.

A jótállási igény érvényesítése keretében hiba esetén a Fogasztó - választása szerint – elsősorban kijavítást, vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a Szolgáltatónak a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne.

A kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási igény érvényesítésének további szabályait a mindenkor hatályos jogszabályok, valamint jótállás esetében a jótállási jegy tartalmazza.

4.2.5 Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető az ÁSZF 1.3. pontjában meghatározott elérhetőségeken tehet Hibabejelentést.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával azokat legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a Hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A Hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- a) a bejelentő személyét és kapcsolattartási adatait
- b) a hibásnak ítélt szolgáltatás helyét;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a Hibabejelentés és a nyilvántartásba vétel időpontját
- e) a hiba okát és a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját, eredményét (eredménytelenségét és annak okát);

-
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül az Előfizetőt értesíti arról, hogy a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - a Hálózati végponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 7:30 és 16 óra közé eső, 2, órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. A Szolgáltató – minőségbiztosítási céllal – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén jogosult fényképfelvétel készítésére a hiba behatárolása és elhárítása céljából elvégzett munkálatokról. A fényképfelvétel készítéséhez történő hozzájárulás megtagadása a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzését nem akadályozza.

Ha Szolgáltató engedélyezi egyes hibatípusok esetén az Előfizető kérésére az Előfizető maga is elvégezheti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges javításokat vagy a Szolgáltatói berendezések cseréjét, amelyhez a szükséges információkat és a segítséget a Szolgáltató biztosítja. A Szolgáltató ilyen esetekben sem mentesül a hiba elhárításához kapcsolódó kötelezettségei alól.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik az alábbiak szerint.

- a) Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az időpont egyeztetése során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.
- b) Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető egyeztetésük alapján megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt 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 72 órás határidőbe.
- c) Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Helyszíni hibaelhárítás esetén a Szolgáltató a hibaelhárítási tevékenységet munkanapokon 7:30–16 óra között vállalja.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.

4.2.6 Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége részeként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy hibásan működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek amiatt merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy késedelmesen teljesíti.

Az Előfizető biztosítja, hogy a Szolgáltató a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban a hibaelhárítás céljából hozzáférjen ahálózathoz és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott informatikai és/vagy hírközlő berendezések üzemeléséhez szükséges feltételeket az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

Ha a Hibabehatároló eljárás megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Szolgáltatói berendezésből adódott, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Hibabehatároló eljárással kapcsolatos költségeit.

Továbbá, amennyiben Előfizető kifejezett igénye alapján az előfizetői érdekkörbe tartozó hiba a Szolgáltató közreműködésével került elhárításra Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak a javítás során felmerült költségeket.

4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Ha a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől.

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben is szüneteltheti a Szolgáltatást.

A Szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.

4.4 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető **engedéllyel** a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú Előfizetői végberendezést csatlakoztathat, ha

a. az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:

- aa). nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
- ab). megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
- ac). eleget tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek (Eht. 80. § (1))

b. el van látva a megfelelőségi jelöléssel.

Az Előfizetői végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a végberendezés ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételéhez használt szolgáltatói és előfizetői hálózatot – ennek részeként a hálózatra csatlakoztatott Előfizetői berendezéseket is – ellenőrizni. Az ellenőrzés célja a hálózat karbantartása és épségének megőrzése. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot, a hálózat működését veszélyeztető, vagy más, a fenti feltételeknek meg nem felelő működtetést tapasztal (így különösen megfelelőségi jelzéssel el nem látott Előfizetői végberendezés csatlakoztatását), az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, így különösen ennek részeként a nem szabályszerű Elektronikus hírközlő végberendezés üzemben kívül helyezésére. Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja vagy az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Ha az Előfizetői berendezés hibás vagy nem az ÁSZF-nek megfelelő csatlakoztatásából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

Ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy Szolgáltatói berendezések üzembe helyezését az Előfizető maga végzi el, a Szolgáltató mentesül a nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

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 szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior) is.

5.1.1 Az Előfizető által kérhető szüneteltetés

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szünetelteti. A szolgáltatás szüneteltetése határozott időre kérhető. A szünetelésre vonatkozó előfizetői igény bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja leghamarabb a bejelentés kézhezvételét követő hónap első napja lehet. Szünetelést az Előfizető teljes hónapokra kérheti.

Az egy előfizetői szerződésbe foglalt több szolgáltatás esetén a Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

A szüneteltetés kért kezdeti időpontja nem eshet távolabbi időpontra, mint az aktuális dátum +30 nap. A szüneteltetés időtartama alkalmanként minimum 1 hónap és maximum 6 hónap lehet.

A szüneteltetés időtartama – a maximális időtartam figyelembevételével – a visszakapcsolását megelőző 5. munkanapig módosítható.

Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén kéri a Szolgáltatás legfeljebb 6 hónapig tartó

szüneteltetését, az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni

5.1.2 Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés

A Szolgáltató jogosult felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltatást, e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni addig, amíg az előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.3 A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

A Szolgáltató szüneteltetheti a Szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 3 napot nem haladhatja meg.

5.1.4 Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés:

- a) Szünetel a Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén.
- b) Szünetel a Szolgáltatás a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

5.1.5 Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Az Előfizető által kért szüneteltetés alatt az Előfizető szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértéke a díjmellékletben kerül meghatározásra. A szüneteltetési díj a szüneteltetés időszakát követően egy összegben kerül kiállításra. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató a visszakapcsolásért külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, visszakapcsolási díjként a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel, de a szüneteltetés oka nem rendszeres karbantartás, akkor a szünetelés, illetve a szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés, illetve a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szüneteltetés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

5.2 A Szolgáltatás korlátozásának esetei, feltételei és megvalósításának módjai

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás vagy kriptovaluta bányászat céljára használja, illetve illegális fájlmegosztó szervert üzemeltet;
- c) az előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető vagy annak megbízottja engedély nélküli beállításokat eszközöl a hálózaton vagy rosszhindulátú, hálózatbiztoság szempontjából nemkívánatos alkalmazásokat üzemeltet és ezek hatására többlet a hálózatot lassító forgalmat generál a Szolgáltató hálózatán;
- e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Az a)-c) pontok szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) és e) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférés szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti. Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem vagy korlátozottan lehet igénybe venni.

Ha az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást vesz igénybe, a korlátozás a c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve - műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a kapcsolattartásra megadott elérhetőségekre küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

Ha az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát (Eht. 134. § (10) bekezdés). A vagyoni biztosítékkal kapcsolatos szabályokat a 2.2.3.2. pont tartalmazza.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a 4.2.4.1. pont tartalmazza.

A Szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj

mértékét a Szolgáltató egyedileg határozza meg.

Egyedi értékhatár

A Szolgáltató az általa nyújtott tekintetében a különleges esetben nem elvárható előfizetői használat esetén, igénybevétele korlátjaként meghatározhat egy felső adatforgalom korlátot. Az erre vonatkozó információkat a korlátozás bevezetése előtt közli az Előfizetővel

A csalárd forgalmak esetén a további károkozás elkerülése, a hálózat biztonsága és az Előfizetők védelme érdekében a Szolgáltatónak a kiugró forgalmak ellenőrzése folyamán lehetősége van a Szolgáltatás korlátozására.

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltétele

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató 15 napot meghaladó korlátozást követően, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja (Eszr. 18. § (4) bekezdés).

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 9.3 pont szerint megszüntetni, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták

6.1 A Panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése

6.1.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos Panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz. Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett Panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja.

Ha a személyesen vagy telefonon tett Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett Panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, egybekben az írásban tett Panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el (Fgytv. 17/A. § (3)).

Az Előfizetők személyes ügyfélszolgálati pontokon a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat.

Szolgáltató a Panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a Panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljeskörűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A telefonos ügyfélszolgálaton történő Panasz bejelentése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.5. pont alapján történik.

A kártérítési igények rendezésére vonatkozó rendelkezéseket a 4.2.4.2 pont, a kötbérre vonatkozó rendelkezéseket a 4.2.4.1. pont tartalmazza.

6.1.2 Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon Előfizetői bejelentésekkel/megkeresésekkel, melyek formájuknál vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyekből nem azonosítható a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodni a zaklató, a közízlést vagy az emberi méltóságot, vagy a Szolgáltató, a Szolgáltató munkavállalóinak vagy a Szolgáltató szerződéses partnereinek, azok munkavállalóinak jogait, jogos érdekeit sértő magatartástól, valamint a joggal való visszaéléstől. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más előfizetők nyugalma, a Szolgáltató egyéb előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan igénybevitelével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felmondásával megszüntetni.

6.1.3 Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz)

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a Díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a Díjreklamációt 5 napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott Díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl Díjreklamációt nem fogad el.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítani kell, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató készpénzáttutalási megbízás fizetési mód esetén új csekket állít ki és küld Előfizetőnek, melyet Előfizető a Díjreklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül köteles megfizetni. Ha az Előfizető az új csekket az előírt határidőben megfizeti, a Szolgáltató a díjtartozás miatt nem alkalmazhatja a díjfizetés elmulasztására irányadó jogkövetkezményeket.

Ha a Díjreklamáció helytálló, a Szolgáltató havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított harminc napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető folyószámláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak csak részben ad helyt, a Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére, amellyel

kapcsolatban a Díjreklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek. Az Előfizető az új számlában foglalt díjat az új számlában megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a Díjreklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ha az Előfizető a Díjreklamáció során a nem vitatott összegről kiállított új számlát befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást az Előfizető a Szolgáltató Díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította, és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha az Előfizető Díjreklamációja nem volt megalapozott, az Előfizető a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

6.2 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 feltüntetése

6.2.1 A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

A hatóságok, egyéb szervezetek listáját, elérhetőségét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

6.2.2 A békéltető testületek hatásköre

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panasza Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat az Fgytv. tartalmazza. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az Előfizető az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

6.2.3 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság hatásköre

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok Szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

6.2.4 A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Előfizető az illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat.

Az Előfizető Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az Előfizetői szerződés tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

6.2.5 A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre

A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviselőjét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található űrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).

6.2.6 A bíróságok hatásköre

Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a Hódmezővásárhelyi Járásbíróság, valamint a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességének.

6.2.7 A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok

Határon átnyúló ügyletek esetében, amennyiben az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye a Szolgáltató székhelyétől eltérő Európai Unió tagállamban vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, az Előfizető jogosult az Európai Fogyasztói Központ magyarországi központjához fordulni a felmerülő panaszának orvoslása céljából. A panaszbejelentés szabályairól és a további információkról a <https://www.magyarrefk.hu/hu/> weboldal ad tájékoztatást

6.3 Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők tájékoztatására a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet: telefonos ügyfélszolgálatot, internetes ügyintézési felületet (helpdesk@hvszrt.hu), személyes ügyfélszolgálatot.

6.4 A bejelentés rögzítés szabályai

A Szolgáltató a bejelentést egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító hibajegy kezelő rendszer részeként azonosítja a bejelentést. A bejelentést követően a Szolgáltató azonosítja az Előfizetőt.

6.5 Azonosítás

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a következő módokon azonosíthatja:

- a) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes, illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással azonosítja be.

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

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

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések

A Szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető az Előfizetői szerződés részét képező dokumentumokban meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles megfizetni.

A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges használójának személyétől.

A bruttó díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a Szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt nettó díjként jelöli.

A Szolgáltató által alkalmazott díjtételeket és díjcsomagokat az előfizetői szerződések tartalmazzák.

A nyújtott havidíjas szolgáltatások előfizetői szerződésekben meghatározott havidíjai – az internetszolgáltatás díjcsomagok havidíjai, a üzemeltetési és karbantartási díjcsomagok havi előfizetési díjai, a web hoszting (e-mail kiszolgáló és szerver bérleti) havi előfizetési díjai - a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (csökkennek vagy nőnek) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest.

A díjak kiigazítására a Központi Statisztikai Hivatal éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 30 napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket.

Az árkiigazításra vonatkozó klauzula alkalmazására első alkalommal a 2024. évre vonatkozóan megállapított éves átlagos fogyasztói árindex alapján, 2025. évben kerül sor.

Az árkiigazítás alkalmazásával összefüggésben az előfizetőt felmondási jog nem illeti meg, tekintettel arra, hogy az nem minősül az előfizetői szerződés módosításának.

7.1.1 Számlázás ideje, módja, gyakorisága

A Szolgáltató az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatásért havonta számlát állít ki legkésőbb minden hónap 15-ig. Szolgáltató a számlát elektronikus, vagy papír alapon állítja elő.

Tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra az adott hónapra vonatkozó előfizetési- és havidíjak, és a tárgyhónapot megelőző hónapra vonatkozó, utólag számlázott eseti igénybevétel alapján felmerülő díjak.

A Szolgáltatás szüneteltetésének idejére fizetendő díjakat Szolgáltató a szünetelést követően egy összegben számlázza ki Előfizető részére.

A számlaküldés időpontjának, a számlázási ciklusnak és a számlaküldés gyakoriságának Előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.

Amennyiben az Előfizető a számlát tárgyhónap 20. napjáig nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles jelezni a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál.

7.1.2 Számlaküldés módja:

Szolgáltató környezetvédelmi és költségtakarékossági szempontok végett a számlát elsősorban elektronikus úton küldi meg az előfizetők számára.

Ha az Előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát elektronikus levél vagy elektronikus számla bemutatási rendszer helyett postai úton küldi meg az előfizető részére.

A Szolgáltató elektronikus hívrészletezett minden előfizető számára díjmentesen biztosítja az erre a célra szolgáló elektronikus tárhelyen, vagy e-mailben.

Ha az Előfizető a számlaküldés módjára vonatkozó nyilatkozatát megváltoztatja, ez a Szolgáltató részéről történő visszaigazolással együtt, a következő számlázási periódustól kezdődően hatályos.

Ha az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, az ilyen kötelezettségének az Előfizető köteles eleget tenni a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával, e körben a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

Amennyiben a Szolgáltató valamely jogszabály szerinti értesítési kötelezettségének a számlalevélen tesz eleget, úgy igazoltnak tekintendő az értesítés megtörténte, ha az Előfizető az adott számlát vagy legalább annak egy részét megfizette, illetve azzal kapcsolatban bármilyen észrevétellel, kifogással, számlapanasszal fordul a Szolgáltatóhoz.

Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

7.1.3 Díjfizetés módja

Az Előfizető számláját készpénzes fizetési mód vagy pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon rendezheti az alábbiak szerint.

7.1.3.1 Készpénzes fizetési mód

Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás létesítésekor készpénzben kérni az esedékes egyszeri díjakat.

Szolgáltató a rendszeresen kiállított számláihoz nem biztosít készpénz-utalási megbízást (sárga csekk). Amennyiben

Előfizető a számlák kiegyenlítését pl. belföldi postautalvánnyal rendezi, a felmerülő pénzforgalmi költség és a teljesítés egyéb járulékos költségei az Előfizetőt terhelik.

7.1.3.2 Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés

Az Előfizető ezen fizetési módon belül a fizetési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesítheti:

- a) banki átutalással.
- b) az Előfizető felhatalmazása alapján csoportos beszedési megbízás útján a pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett folyószámláról történő beszedéssel,
- c) az Előfizető választása szerinti más fizetési módokkal (Internetes fizetés).

Az a) és c) pont szerinti esetben az Előfizető az átutaláskor kitölthető „közlemény” rovatban köteles feltüntetni a számlán szereplő ügyfélazonosítót és a számla sorszámát. Ennek elmaradásából eredő következményekért az Előfizető felelős.

A felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli.

7.1.4 A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

A számlák kiküldése a számlán feltüntetett fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik.

A fizetési határidő az a számlán feltüntetett naptári napokban meghatározott határidő, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára meg kell érkeznie.

Jelen ÁSZF-ben, Egyedi előfizetői szerződésben, illetve az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó számlán a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott szolgáltatás ellenértékének beérkezési határidejét jelenti.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára megérkezik. Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a számla ellenértékét a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellena fizetési határidő elteltéig nem nyújt bereklamációt.

7.1.5 Szolgáltató hibás számlázása

Amennyiben a szolgáltató észleli, hogy valamely adminisztrációs vagy műszaki hiba folytán az elkészült számla hibás, úgy az abban érintett számlát visszatartja, és helyette jogosult a hiba kijavítását követően megküldeni a számlát.

A Szolgáltató a hibásan felszámított és az Előfizető által megfizetett díjat az Előfizetőnek az Előfizető késedelmes teljesítésére irányadó késedelmi kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla ellenértékének Szolgáltató számlájára történő megérkezésének napja (beérkezési határidő).

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató 1000 Ft-nál kisebb összeget nem köteles visszatéríteni

7.1.6 Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények

Ha az előfizető fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a követelés érvényesítése érdekében fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére. A fizetési felszólítás az elévülést megszakítja.

Késedelmi kamat

A Szolgáltató késedelmes fizetés esetén jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A késedelmi kamat mértéke a késedelemmel érintett naptári hónapot megelőző hó utolsó napján érvényes jegybanki alapkamat összege.

Késedelmi kamatra vonatkozó fizetési kötelezettség kezdő napja a beérkezési határidőt követő nap. A késedelmi kamat fizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára nem érkezik meg.

Elutasított Díjreklamáció esetén az Előfizetőt a beérkezési határidőben meg nem fizetett számlával kapcsolatban késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Fizetési felszólítási díj

A díj mértékét a Szolgáltató egyedileg határozza meg.. A késedelemmel érintett számla vonatkozásában az SMS-ben küldött első fizetési felszólítás ingyenes.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felé jelzi, és hitelt érdemlően valószínűsíti (iratokkal, más bizonyítékkal alátámasztva), hogy a határidőt önhibáján kívül mulasztotta el, a Szolgáltató a fizetési felszólítási díjat a következő havi számlában méltányosságból jóváírja.

Követeléskezelési díj

Szolgáltató jogosult lejárt számlatartozás esetén az általa megbízott követeléskezelő társaság részére az Előfizető adatait jogos követelése behajtása céljából átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét követeléskezelési díjként az Előfizetőre áthárítani.

A követeléskezelési díj mértékét a Szolgáltató egyedileg határozza meg.

A teljes tartozás tartalmazhatja különösen az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatások igénybevételéből, akár a Szolgáltató Előfizetői szolgáltatásaihoz kapcsolódó vissza nem szolgáltatott végberendezés, eszköz vásárlásából, készülékbérletből eredő – áfával számított lejárt tartozásait; az Előfizetőt terhelő kötbért, késedelmi kamatot és a fizetési felszólítási díj, követeléskezelési díj összegét.

Visszakapcsolási díj

Díjtartozás miatti korlátozásból történő visszakapcsolási díjakat a 4a. sz. melléklet tartalmazza.

Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Amennyiben a hiba az Előfizető érdekkörében merül fel és azt a helyszíni hibabehatárolás is megerősíti, Szolgáltató jogosult a díjmellékletben meghatározott kiszállási díjat kiszámlázni Előfizető részére. A hibajavításra vonatkozó egyéb feltételeket az ÁSZF 4.2. pontja tartalmazza

8 Az előfizetői szerződés időtartama

8.1 Az előfizetői szerződés időtartama

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott időtartamú.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére kötött határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 hónapra köthető.

A szerződés határozott idő tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények igénybevételének feltétele lehet határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötése.

8.2 A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek

Határozott időtartamú Előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az Előfizetői szerződést a határozott időtartam alatt nem szünteti meg, és a választott díjcsomagot a határozott időtartam alatt igénybe veszi.

Ahol az Előfizetői szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely dokumentum hűségidőt tartalmaz, azt a Felek határozott idejű Szerződésnek tekintik, és arra a határozott idejű Szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

8.2.1 A határozott idő számítása

A határozott idő a Szolgáltatás létesítésekor, helyszíni létesítést nem igénylő esetben a Szolgáltatás aktiválásakor kezdődik.

Már létesített Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik.

Nem számít bele a határozott időtartamba a szünetelés, szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

8.2.2 A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnése

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 határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés feltételei nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról, valamint a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró, határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokról.

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

A határozott idejű Előfizetői szerződés Szolgáltató szerződésszegésével kapcsolatos Előfizető általi felmondásának eseteit a 9.4.2. pontja rögzíti.

Az egyoldalú Szolgáltatói szerződésmódosítással kapcsolatos, az Előfizető által gyakorolható felmondási jogra vonatkozó feltételeket a 9.1.2. pont tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása okán történő felmondás kivételével – felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli – ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is –, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

9 Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

9.1 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

9.1.1 A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

Nem tekinthető az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az

Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul.

9.1.2 A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítani.

Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség

A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az alábbiakban meghatározott tartalommal értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

Szerződéskötéskor a Szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az Előfizetőt az ÁSZF 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Egyedi előfizetői szerződést érintik.

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

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

8.1.1. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem jogosult az előfizető felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

- a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,

- b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

9.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás

Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosításra az Előfizetői szerződés Felek egyező akaratával történő módosítására irányadó szabályait kell alkalmazni.

Az Előfizető írásban (akár elektronikus levélben, ha abból az Előfizető beazonosítható) jogosult az Előfizetői szerződésének módosításának kezdeményezésére.

9.2.1 Áthelyezés

9.2.1.1 Az áthelyezés általános szabályai

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató a földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény)

Az áthelyezés csak olyan Szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezés igénylésének időpontjában is értékesít.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a Szolgáltatást az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása áll fenn.

9.2.1.2 Az áthelyezési igény teljesítésének határideje

Ha a hiánytalan áthelyezési igény a Szolgáltatóhoz beérkezik, a Szolgáltató 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi (de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli) időpontban teljesíti;
- b) a Hálózati végpont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját; vagy
- c) az áthelyezési igényt (az indokot is megjelölve) elutasítja;

Az a) és b) pont szerinti áthelyezés esetén a Hálózati végpont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A c) pont szerinti elutasítás esetén Előfizető dönthet az Előfizetői szerződés felmondása mellett.

Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímre, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

9.2.1.3 Az áthelyezés díja

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét egyedileg állapítja meg.

9.2.2 A díjcsomag és igénybe vett Szolgáltatások körének módosítása

Az Előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagjának módosítását más díjcsomagra, valamint kérheti az általa igénybe vett szolgáltatások körének módosítását, ha a hatályos Előfizetői szerződése ezt nem zárja ki, valamint a módosítás az igénybe venni kívánt díjcsomag és ajánlat feltételei szerint is lehetséges.

Eltérő technológiával nyújtott szolgáltatások közt a díjcsomag váltás nem lehetséges. Eltérő technológiájú szolgáltatás igénybevételére az aktuális szerződés felmondásával és új szerződés megkötésével van mód.

9.3 A Szolgáltató általi szerződés felmondás esetei, feltételei

9.3.1 A Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondás tartalmazza

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

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.

A felmondás kézbesítésére egyebekben az értesítésekre vonatkozó szabályok (így kézbesítési vélelem) vonatkoznak.

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

9.3.2 A Szolgáltató rendkívüli felmondása

9.3.2.1 Az Előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel az alábbi esetekben mondhatja fel:

- a) Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 24 órán belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz a 4.4. pontban foglalt követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen, illetve Előfizetői hozzáférési ponton működteti.
- b) Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- c) Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6) bekezdés).
- d) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. A felmondási idő tartamára Szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni,
- e) Ha az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló 277/2003. (XII. 24.) Kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

- f) Ha az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését 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.

Ha az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg. 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 az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást igénybe veszi, ugyanakkor az Előfizető a Szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltatott, a 8.2.2. pontban foglaltak irányadóak.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

9.3.2.2 A Szolgáltató rendkívüli felmondásának további esetei

Az előfizető ellen indult felszámolási eljárás, végelszámolási, valamint kényszerszüntelési eljárás esetén a Szolgáltató rendkívüli (azonnali hatályú) felmondásának joga a felszámolási, végelszámolási, valamint kényszerszüntelési eljárás kihirdetése napján nyílik meg.

9.4 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

9.4.1 Előfizető rendes felmondása

Az egyéni előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Határozott idejű Szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére történő visszafizetése mellett szüntetheti meg a Szerződést. A Szerződés felmondási ideje ebben az esetben 30 nap.

A felmondást az ügyfélszolgálat részére a Szolgáltató formanyomtatványán vagy legalább a 9.4.1.1 pont szerinti adattartalommal kell benyújtani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap az egyéni előfizető esetében. Telefonos ügyfélszolgálat útján kizárólag az egyéni előfizetők mondhatják fel előfizetői szerződésüket.

Az Előfizető egy általa megjelölt határnapra is felmondja az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolc és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a Szolgáltatást megszünteti

9.4.1.1 Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

- a) 2.1.1. pont szerinti előfizetői adatok;
- b) megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- c) Szolgáltatás megszüntetésének időpontja, ha az előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- d) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;

- e) az Előfizető aláírása.

9.4.1.2 Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén

Telefonos ügyfélszolgálat útján előfizetői szerződés nem bontható fel.

- a) Az Előfizető azonosításához használt azonosítók
- b) megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
- c) Szolgáltatás megszüntetésének időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- d) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

9.4.1.3 Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot a 2.1.1. pontban előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Ha a felmondást követően az Előfizető címe, székhelye, vagy értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

9.4.2 Előfizető rendkívüli felmondási joga

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja határozott időtartamú előfizetői szerződést, ha:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- b) a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított **14 napon belül** azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt Hálózati végponton a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak. Ez esetben a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a Szolgáltató az Előfizető szerződés hatálybalépésétől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint az Előfizető által felhasznált forgalom díját követelheti.

9.5 Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

9.5.1 Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a Felek közös megegyezésével;
- b) Előfizető elállása esetén;
- c) az Előfizető, jogutód nélküli megszűnésével;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a

Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy a hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követően;

9.5.2 Az Előfizető elállása

Az egyéni Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.
- b) A távollévők között szóban és üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §), az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Ez utóbbi esetben az Előfizető köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni.

9.5.3 Az Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, halálával. A Szolgáltató az Előfizető halála esetén a szerződés megszüntetése körében az előfizető halála tényének tudomására jutását követően intézkedik. A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat eredeti példányának vagy hiteles másolatának bemutatásakor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírószági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégekivonat bemutatása, megküldése, bemutatása esetén értesül.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Előfizető halálának időpontjától kezdődően az Előfizető haláláról történő tudomásszerzéssel tekinti megszüntnek.

9.5.4 Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)

Ha a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltatónak a Ptk. szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett Előfizetők felé a régi szolgáltató az Eht.-nak az Előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Hálózati végponthoz a leszerelés érdekében a bejutást, hozzáférést köteles biztosítani.

Ha a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezést a Szolgáltató nem szereli le, az Előfizető azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán személyesen, vagy postai úton visszaszolgáltatja. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnése esetén valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz visszaszolgáltatását, valamint az Előfizető részére igazolást adni a visszaszolgáltatásról.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének nem feltétele a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott

Szolgáltatói berendezést visszaszolgáltatása, azonban, ha az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 30 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a berendezések piaci értékét követelni.

Az Előfizető felmondása és az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Eszr. 16. § (7) bekezdésében és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség nem hárítható át az Előfizetőre.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét a díjmelléklet tartalmazza.

Az Előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai (így díjfizetési kötelezettségei) kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

Ha az Előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető a Szolgáltatást tovább használja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

9.7 Kedvezmények megtérítésére irányadó feltételek

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott ideig igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejárta előtt az Előfizetői szerződést felmondja, vagy az Előfizető szerződésszegésével összefüggésben mondja fel a Szolgáltató a szerződést, vagy a szerződés olyan más okból szűnik meg, amely az Előfizető érdekkörében merül föl, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket, mint szankciós díjat az alábbiak szerint számítja fel:

- a) Amennyiben az előfizető a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani a Szolgáltató szerződésszegésével vagy egyoldalú szerződésmódosításával összefüggésben, a Szolgáltató a felmondást egyéb jogkövetkezményhez nem kötheti.
- b) Amennyiben az Előfizető az a) ponttól eltérő esetben felmondja az előfizetői szerződést, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A szankciós díj mértéke:

A Szolgáltatás létesítésétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig igénybe vett a havi és egyszeri díjakból a határozott idejű szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmények összege.

10 Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

10.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés teljes tartama alatt is köteles együttműködni a szolgáltatóval, késedelem nélkül tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges tényről, változásról, körülményről. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. E kötelezettségek elmulasztásából eredő kár az Előfizetőt terheli.

A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

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, továbbá,

ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy az Előfizetőt érintő költségekért.

10.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatába adott Szolgáltatói berendezések Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik, és az Előfizetői szerződés hatálya alatt ezeket rendeltetésszerűen köteles használni és épségben megőrizni. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt Szolgáltatói berendezések megrongálódásáért, nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodásért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető a Szolgáltatást és a Szolgáltató hálózatát rendeltetésszerűen használhatja. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdése értelmében.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalma, a Szolgáltató előfizetői körének bármely tagját nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével.

10.3 Adatváltozás bejelentése

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül tájékoztatja.

A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

10.4 A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok

Amennyiben a Szolgáltató tértivevény-szolgáltatással, vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményt küld az Előfizető részére, a Szolgáltató abban az időpontban eleget tesz bármely ezzel összefüggő esetleges kötelezettségének, amikor az Előfizető vagy meghatalmazottja a küldeményt a postai értesítés szabályai szerint átveszi.

Ez a rendelkezés irányadó, ha az Előfizető vagy az általa a küldemény átvételére meghatalmazott személy a küldemény átvételét megtagadja.

Amennyiben a tértivevény-szolgáltatással vagy ajánlott szolgáltatással küldött postai küldemény kézbesítése sikertelen (nem kereste), a második sikertelen kézbesítés megtörténtével a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti.

11 A fogyatékossgal élő előfizetők számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei.

Szolgáltató kifejezetten fogyatékkal élő végfelhasználó számára kialakított terméket, szolgáltatást nem nyújt, erre tekintettel kialakított szolgáltatáscsomagokat, díjkedvezményeket nem rendszeresít.

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

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató - a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében - internetes honlapján könnyen megtalálható helyen közzéteszi az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek (szűrőszoftver) és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást, továbbá a közzétételről és annak elérhetőségéről negyedévente az Előfizetőt tájékoztatja. A Szolgáltató a szűrőszoftverek, az azok használatára vonatkozó tájékoztatások elérhetőségét ingyenesen biztosítja internetes honlapján

1.számú. melléklet–Jogvita esetén eljáró szervek, hatóságok megnevezése, elérhetőségei

1. Békéltető testület

Békéltető testületek	Székhely	Levelezési cím	Telefonszám	E-mail
Csongrád Csanád Vármegyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	+036-62/549-392	bekelteto.testulet@csmkik.hu

2. Fogyasztóvédelmi hatóság

Fogyasztóvédelmi hatóság	Cím	Telefonszám	E-mail cím
Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	6722 Szeged, Rákóczi tér 1.	(62)-680-546	mhfo@csongrad.gov.hu

3. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	Cím	Levelezési cím	Telefon szám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	1133 Budapest, Visegrádi utca 106.	1376 Budapest, Pf. 997.	+36 1 468 0680	-	-
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Hatósági Iroda	6724 Szeged, Csongrádi sgt. 15.	6701 Szeged, Pf. 689.	06 62 568 300	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs: 8.00-16.30 P: 8.00-14.00

4. Média és Hírközlési Biztos

Cím: 1088 Budapest, Reviczky u. 5.
 Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
 Telefonszám: 06 1 429 8644

Weboldal: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

5. Bíróságok

Hódmezővásárhelyi Járásbíróság Bíróság Cím: 6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 4, Telefon: +36 62 535 600

Szegedi Törvényszék Cím: 6720 Szeged Széchenyi tér 4. Telefon: +36 62 795 065

6. Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város jegyzője

Cím: 6800 Kossuth tér 1.

Telefon: +36 62 530 100

7. Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest V. Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.)

Tel: (1) 472-8900,

E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

2. számú melléklet – Enterhód Zrt. Internet szolgáltatás tartalma

Etikai kódex

1. Internet szolgáltatás tartalma

Az előfizetői szolgáltatás meghatározása:

Internethozzáférés-szolgáltatás: Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között. Az internet szolgáltatás részeként biztosított elektronikus levelező szolgáltatás, e-mail cím szintén elektronikus hírközlési szolgáltatás.

Szolgáltatás típusok:

A szolgáltató által nyújtott egyes szolgáltatás típusok a következők:

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás:

- Mikrohullámú hálózaton (WLAN) nyújtott internet szolgáltatás
- LAN hálózaton nyújtott internet szolgáltatás
- Optikai hálózaton nyújtott internet szolgáltatás

Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás:

- Bérelt vonali internet szolgáltatás

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az előfizetői hozzáférési pont: Azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határának meghatározását jelen mellékletnek az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó pontja tartalmazza.

Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A Szolgáltató a műszaki előminősítő rendszere alapján az igénybejelentéstől számított 15 napon belül, előzetesen megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e műszaki vagy egyéb akadálya az igény teljesítésének, illetve indokolt esetben, az Előfizetővel történő egyeztetés alapján, helyszíni felmérés keretében határozza meg az adott szolgáltatás létesíthetőségét.

Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel előfizetői szerződést köt.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató nem tudja biztosítani az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, de az igényt elfogadja, megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igény bejelentésétől számított 90 napot.

Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a benyújtott igényt elutasítja.

A szolgáltatás minőségi mutatói:

Az internet szolgáltatás díjcsomagok minőségi célértékei az ÁSZF 3. sz. mellékletében található.

1.1. Mikrohullámú hálózaton (WLAN) nyújtott internet szolgáltatás

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton (EHP) az előfizető által megrendelt díjcsomagnak megfelelő Maximális sávszélességű mikrohullámú kapcsolatot épít ki. Az előfizetői hozzáférési pontokon elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. Az előfizető számára a Minimális átviteli sebesség a hálózatban a szélsőséges időjárás kivételével rendelkezésre áll.

Az előfizetői szerződés megkötését minden esetben felmérés előzi meg. A szolgáltatás kiépítésének feltétele, hogy az Előfizető telephelye és a Szolgáltató hálózatának valamely hozzáférési pontja között optikai rálátás és megfelelő rádiótechnikai körülmények legyenek.

A Szolgáltató Előfizető telephelyén végberendezés(ek)et telepít. A végberendezés minden esetben rendelkezik a szolgáltatás átadásához szükséges megfelelő interfésszel.

A végberendezést a Szolgáltató nem minden esetben felügyeli.

A Szolgáltatás igénybevételét biztosító technikai berendezés részei, az alapszereléshez biztosított részegységek:

- 1 db antennával egybeépített WLAN rádiós berendezés, ügyfélvégpont;
- Antenna konzol;
- UTP RJ45 csatlakozók;
- szükséges hosszúságú UTP kábel;

A szereléshez szükséges egyéb, alapszerelésbe nem tartozó – például az Előfizető külön igénye szerinti – eszközök költsége és ezek felszerelésének munkadíja az Előfizetőt terheli. A végpont működéséhez 230V-os hálózati feszültségre van szükség ennek biztosítása az Előfizető feladata.. A szerelést végző szerelő ezek mértékéről előzetesen tájékoztatja az Előfizetőt. Amennyiben az Előfizető nem hajlandó a többletköltségek viselésére, a Szolgáltató nem köteles a szolgáltatás beüzemelésére. (előfizetői hozzáférési pont létesítésére).

A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:

A szolgáltatás hozzáférési pont az előfizetőnél telepített hálózat végződtető (rádiós) berendezés POE tápfeladójának LAN portja (RJ45 csatlakozó).

1.1.1. A HVSZX Mikrohullám díjcsomagok tartalma, műszaki és minőségi jellemzői:

A HVSZX mikrohullám csomagok tartalma:

- Nagy sáv szélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat
- Privát (CGN) fix IP cím

Jellemzők:

Elérhetősége:	Lakossági és üzleti előfizetők számára
Kapcsolat módja:	DHCP / PPPOE
Átadás interfésze:	10/100 Ethernet

1.1.2. A Bérelt vonali HVSZX Mikrohullám díjcsomagok tartalma, műszaki és minőségi jellemzői:

A bérelt vonali HVSZ X mikrohullámú csomagok tartalma:

- Nagy sáv szélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat
- Publikus, fix IP cím díjmentesen igényelhető

Jellemzők:

Elérhetősége:	Lakossági és üzleti előfizetők számára
---------------	--

Kapcsolat módja:

PPOE/DHCP

Átadás interfésze:

10/100 Ethernet

1.2. Optikai hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

A jelen pontban meghatározott Optikai adatátvitel technológián alapuló szolgáltatást a Szolgáltató által biztosított Optikai hálózat végződtető berendezés segítségével vehetők igénybe. A szolgáltatás nyújtása a Szolgáltató saját tulajdonú, vagy bérelt optikai kábelhálózatán történik. Ezek helyszínéről Szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

Az Optikai végpont egység a Szolgáltató tulajdonát képezi, de az Előfizető birtokába kerül, ezáltal az Előfizető felel az eszköz biztonságáért, beleértve az eszközön áthaladó forgalom mennyiségi mértékét is. Az optikai eszköz használata helyhez kötött, csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Ponton jogosult az Előfizető használni.

Az előfizetői hozzáférési pontokon elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. Az előfizető számára a Minimális átviteli sebesség a hálózatban mindig rendelkezésre áll.

A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:

A szolgáltatás hozzáférési pont az előfizetőnél telepített hálózat végződtető berendezés LAN portja (RJ45 csatlakozó).

Áthelyezés: Az internet szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén –külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. Az áthelyezés feltétele, hogy a szolgáltatás az áthelyezésre vonatkozó igényben megjelölt új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

1.4.1. Az HVSZX OPTIKAI díjcsomagok tartalma, műszaki és minőségi jellemzői:

Az HVSZX OPTIKAI csomagok tartalma:

- Nagy sávszélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat
- Privát dinamikus IP cím

Jellemzők:

Elérhetősége:	Lakossági és üzleti előfizetők számára
Kapcsolat módja:	Fiber

Átadás interfésze: 100/1000 Ethernet

1.4.2. A Bérelt vonali HVSZX OPTIKAI díjcsomagok tartalma, műszaki és minőségi jellemzői:

Az Bérelt vonali HVSZX OPTIKAI csomagok tartalma:

- Nagy sávszélességű időben és adatforgalomban korlátlan internet kapcsolat
- Publikus fix IP cím díjmentesen igényelhető
- Szerver üzemeltethető

Elérhetősége: Üzleti előfizetők számára

Kapcsolat módja: PPPOE / DHCP

Átadás interfésze: 100/1000 Ethernet

2. Szerver szolgáltatások

2.1 Szerver hoszting

Előfizetői szervere a HVSZ ZRt. szerver szobájában elhelyezve nagy sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A szolgáltatást 1 darab nyilvános IPv4 címet tartalmaz de igény szerint ez juttatás ellenében további IP címekkel kiegészíthető.

A szerver és hozzátartozó minősített szünet mentes egység az Előfizető tulajdonát képezi, a szerver üzemeltetése és felügyelete távolikapcsolaton keresztül az Előfizető felelősége. Hardveres karbantartásokhoz a z Előfizető a szerverszobába előre egyeztetett időpontban a Szolgáltató megbízottjával közösen beléphet. optikai hálózaton. A szerver működését hiba vagy hálózatbiztonságra veszélyes tartalom esetén a Szolgáltató korlátozhatja, vagy meg is szüntetheti. A szervereken fájlcsereelő alkalmazás és kriptovaluta bányászat nem engedélyezett.

A szolgáltatás átadás pontja, azaz a felelősség határa:

A szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltatónál l telepített hálózat végződtető berendezés LAN portja (RJ45 csatlakozó).

Jellemzők:

Elérhetősége:	Üzleti előfizetők számára
Kapcsolat módja:	Statikus IPv4 cím, vagy címtartomány
Átadás interfésze:	1000 Ethernet

Egyedi vállalású minőségi jellemzők:

Új hozzáférés létesítési idő:	30 nap	
Éves rendelkezésre állás:	99,0 % Helyszíni hibaelhárítás megkezdése:	12 órán belül
Hibaelhárítás maximális ideje:	24 óra	

2.2 Web hoszting

Előfizetői a HVSZ ZRt. szerverein helyezi el webtartalmat. A szerver Apache2 vagy Nginx webkiszolgáló, PHP, MySQL, alkalmazásokat futtat. Az előfizető távolról a tartalomhoz FTP, a beállításokhoz az adott virtuális szerver webinterfészén keresztül fér hozzá. A domain tulajdon és DNS kezelést az Előfizető végzi, de külön díjazás esetén a Enterhód ZRt. is elvégzi

Jellemzők:

Elérhetősége:	Üzleti és lakossági előfizetők számára
Kapcsolat módja:	Megosztott statikus IPv4 cím,
Átadás interfésze:	1000 Ethernet

Egyedi vállalású minőségi jellemzők:

Új hozzáférés létesítési idő:	30 nap		
Éves rendelkezésre állás:	99,0 %	Helyszíni hibaelhárítás megkezdése:	12 órán belül
Hibaelhárítás maximális ideje:	24 óra		

2.3 E-mail szolgáltatás-

A HVSZ ZRt. szerverén emailkiszolgálót működtet az Előfizető a tulajdonában lévő domainhoz kapcsolt E-mail levelezés kiszolgálását a HVSZ ZRt. szerverén működteti. A domain tulajdon és DNS kezelést az Előfizető végzi, de külön díjazás esetén az Enterhód ZRt. is elvégzi

Jellemzők:

Elérhetősége:	Üzleti előfizetők számára
Kapcsolat módja:	Megosztott statikus IPv4 cím,
Átadás interfésze:	1000 Ethernet

Egyedi vállalású minőségi jellemzők:

Új hozzáférés létesítési idő:	30 nap	
Éves rendelkezésre állás:	99,0 % Helyszíni hibaelhárítás megkezdése:	12 órán belül
Hibaelhárítás maximális ideje:	24 óra	

3. Etikai kódex

3.1 Az Etikai Kódex célja

Az Etikai Kódex célja meghatározni és betartatni az etikus piaci magatartás normáit. Egyben a szereplők számára egyfajta biztosítékot igyekszik nyújtani arra, hogy partnereik gazdasági tevékenységük során kellő hozzáértéssel, lelkiismeretesen járnak el.

A Enterhód Zrt. (a továbbiakban: „Szolgáltató”) az internet használatával kapcsolatban kialakult, a jelen Etikai Kódexben felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén jogosult az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatást korlátozni, szüneteltetni, illetve az Előfizetői szerződést felmondani.

Jelen Etikai Kódex az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye, melyek nem csupán viselkedési ajánlások, hanem olyan követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

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

Az internet használati alapelvekben rögzített tiltott, káros, rosszhiszemű vagy mások jogait sértő tevékenységek tartalmi meghatározása és felsorolása nem tekinthető kimerítő jellegűnek vagy taxatívnak. Az ilyen tevékenységek esetében kiterjesztő értelmezést kell alkalmazni. Az előfizetői jogviszonyban internet biztonsági incidens minden olyan biztonsági esemény, amelynek célja az információs infrastruktúrák bizalmasságának, sértetlenségének vagy rendelkezésre állásának megsértése az interneten, mint nyílt információs infrastruktúrán keresztül. A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében felvehetik a kapcsolatot a Szolgáltatóval, annak elérhetőségein

3.2 A hálózathasználati irányelvek alkalmazása

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

3.3 Általános hálózathasználati irányelvek

3.3.1 Amennyiben az Előfizető tevékenysége megsérti a Szolgáltató Irányelveit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, egyidejű értesítés mellett történő korlátozására. A Szolgáltató helytelen viselkedést tapasztalva általában előnyben részesíti az előfizetők és felhasználók, más szolgáltatók tájékoztatását, figyelmeztetését és felhívja őket a szabálytalan tevékenység beszüntetésére. Az Irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértése esetén azonban a szolgáltatás azonnali félbeszakítására és megszüntetésére is sor kerülhet.

Internet biztonsági esemény bekövetkezésének tényét igazolja minden olyan a Szolgáltató részére elektronikus úton belföldi avagy külföldi eseménykezelő központ részéről, vagy harmadik személy részéről közölt és az eseménykezelő központ elektronikus adatbázisa, hivatkozása, közleménye alapján ellenőrizhető internet biztonsági eseménynek minősített esemény.

Az előfizető tevékenységének minősül minden olyan magatartás vagy mulasztás, amely alapján az általa igénybevett szolgáltatások rendeltetésszerű és jóhiszemű működését harmadik személyek jelen internet használati alapelvek megsértésével befolyásolhatják.

Előfizető köteles az általa igénybevett szolgáltatások rendeltetésszerű és jóhiszemű működését biztosítani, igénybe venni minden olyan számítástechnikai megoldást (szoftver vagy hardver), amely kizárja harmadik személyek jelen internet használati alapelveket sértő magatartásának érvényesülését az előfizető által igénybevett szolgáltatásokon.

A magyarországi eseménykezelő központ elérhetősége: <http://www.cert-hungary.hu/>.

Előfizető köteles az eseménykezelő központok ajánlásait, irányelveit, közleményeit figyelemmel kísérni, és az általa igénybe vett szolgáltatások során biztonsági számítástechnikai megoldásait naprakészen tartani.

3.3.2 Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a Szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és az Irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3.3 Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.3.4 Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.3.5 Tilos a szolgáltatást becsmélés, rágalmozás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.3.6 Tilos másokat fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni.

3.3.7 Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni. Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás. Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a Szolgáltató hálózatából vagy annak igénybe vételével.

3.3.8 Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat. Ugyanakkor a Szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

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

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

3.3.11 Az Irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a Szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.

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

3.3.13 Tilos az előfizetőknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing). A Szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) megvalósítására használhatja fel.

3.3.14 Az Előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért.

3.4 Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

3.4.1 Tilos a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéréslen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

3.4.2 Tilos a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéréslen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a Szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az Előfizető által nyújtott bármely szolgáltatást a b) pontban leírt módon reklámozni.

3.4.3 Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a Szolgáltató saját ügyfele.

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

3.4.5 Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

3.4.6 A Szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan másik Internet Szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, amely levelek megsértik a Szolgáltató vagy a másik Internet Szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

3.4.7 Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a Szolgáltatónál elhelyezett weblap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, amelyek megfelelnek az Irányelveknek.

3.5 A kapcsolattartás irányelvei

Az Előfizetőnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, számítógép-hálózatért vagy alhálózatért, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Az Előfizetőnek meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a Szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

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

3.6 Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

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

3.7 A hálózathasználati irányelvek módosítása

A Szolgáltató jogosult az Etikai Kódexet aktualizálni, illetve szerződési feltételeit az aktualizált irányelvek szerint megváltoztatni, de köteles a mindenkor mérvadó szöveget az általa előre megjelölt helyen (a www.zt.hu oldalon) elérhetővé tenni.

3.8 Meghatározások

Illegális felhasználás: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely szándékosan vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal illegális alkalmazásnak minősül. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a Szolgáltató hírszerverére (news), illetve ilyen szoftverek terjesztése az Előfizető web-helyéről.

Fenyegetések: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra bűjt fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. Ez a magatartásforma magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek szándéka a társadalomellenes tevékenység tervezése.

Zaklatás: A szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más felhasználót vagy a társadalom más tagját zaklatja.

Kiskorúaknak okozott sérelem: A szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális tolokodást büntető feljelentést vonhat maga után.

Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése): A hálózati azonosító fejlécek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis fejléccel vagy egyéb azonosító információval.

E-mail/Hírozón: Rosszindulatú szándék más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának megakadályozására.

E-mail/Üzenethamisítás: A szolgáltatásból származó, vagy azon keresztülhaladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail/ Önkényes tömeg e-mail (SPAM) küldése: A szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

A USENET SPAM alkalmazása: A szabályokat és előírásokat megszegő, bármely hírcsoportnak, vagy levelezési lista alapszabályának ellentmondó üzenetek vagy reklámok postázása. A hírcsoport vagy levelező lista szabályai által elfogadható, vagy a címzett által igényelt kereskedelmi üzenetek megengedettek.

Jogosulatlan hozzáférés: A Szolgáltató szolgáltatásának mások hozzáféréséhez történő hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére, illetőleg a Szolgáltató vagy más személy számítógép szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezésein történő feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására.

Személyes adat gyűjtése: A Szolgáltató szolgáltatás igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Bármely felhasználó, aki a fenti rendelkezést megszegi, a megfelelő hatósághoz kerül bejelentésre.

Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása: A szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen a „szolgáltatás megtagadás” (DOS, Denial Of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen. Más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. Az Előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. Az Előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. Az Előfizető semmilyen tevékenységgel illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A Szolgáltató nem tolerálja egyetlen Előfizető mások Internet hozzáféréshez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedéseinek történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget. Az Előfizető tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti az Előfizetőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

Megtévesztés: Magában foglalja a szándékos megtévesztést vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat, vagy tevékenységet, melynek célja a címzett által az ilyen állítások, írásos anyagok vagy tevékenységek értelmében történő cselekvés.

Csalárd tevékenység: A Szolgáltató szolgáltatás igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek, tételek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen pénzügyi csalás, mint például „piramis játék”, vagy egyéb lánc játékok elősegítése.

Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése: Minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy komputer rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és/vagy erre törekszik.

Hálózati és személyi biztonság megsértése: A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A Szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózat biztonságának megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik a megfelelő hatóságokkal a feltételezett bűnügyi törvénysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely hoszt, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például, adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása stb.) rendeltetésellenes használatnak minősül. A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó megfejtő, vagy hálózati szondázó programok, stb.), és ezek terjesztése rendeltetésellenes használatnak minősül.

Hálózati teljesítmény túlzott lekötése: A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. A hálózati erőforrások túlzott használata vagy helytelen alkalmazása az egyik Előfizető által negatív hatással lehet az összes többi Előfizetőre. A hálózati erőforrások helytelen igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre rendeltetésellenes használatnak minősül.

Enterhód Zrt. Informatika Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklet – Szolgáltatásminőségi célértékek

1.Egyedi szolgáltatás minőségi követelmények

1.1.Internet szolgáltatás

1.1.1.„A” táblázat: Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata – Üzleti és lakossági díjcsomagok

Üzleti és lakossági díjcsomagok – Mikrohullámú, és Optikai hálózaton nyújtott Internet szolgáltatások																		
Díjcsomag neve/Paraméterek	Mértékegység	HVSZX Mikrohullám Üzleti				HVSZX Mikrohullám Lakossági				HVSZX Optikai Üzleti						HVSZX Optikai Lakossági		
		X10	X20	X30	X40	X10	X20	X30	X40	X10	X20	X50	X100	X500	X000	X100	X500	X1000
Maximális letöltési sebesség	Mbps	10	20	30	40	10	20	30	40	10	20	50	100	500	1000	100	500	1000
Maximális feltöltési sebesség	Mbps	5	10	15	20	5	10	15	20	7	14	30	50	200	500	50	200	300
Fix publikus IP cím	db					-	-	-	-	-	-	-	-	külön díjazás	külön díjazás	-	-	-
Fix privát IP cím	db	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Minimális letöltési sebesség	Mbps	7,5	15	20	30	7,5	15	21	30	9	18	45	90	300	600	90	300	600
Minimális feltöltési sebesség	Mbps	4	9	6	14	4	9	11	14	7	15	20	30	140	200	30	200	200

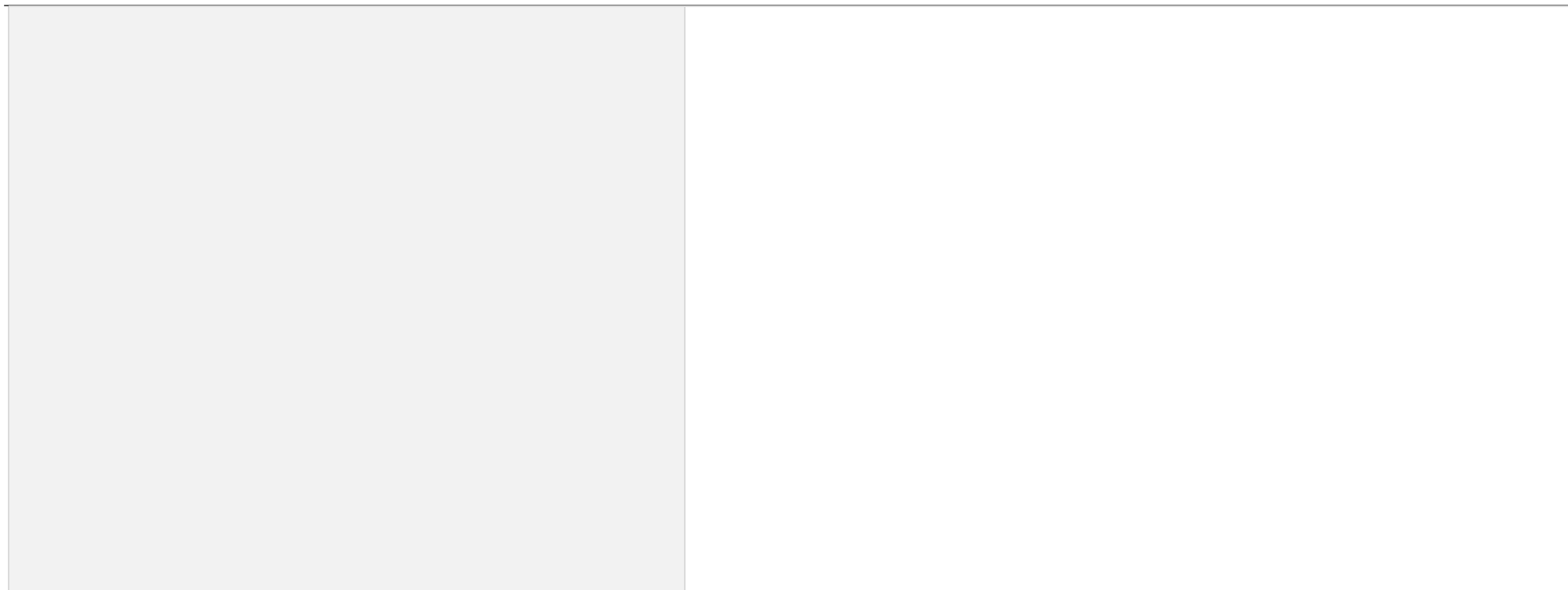
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	MB	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelése)	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Késleltetés (Körbejárási)	ms	100	100	100	100	100	100	100	100	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási)	ms	60	60	60	60	60	60	60	60	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Csomagvesztés	%	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Üzleti díjcsomagok – Bérelt vonali Internet szolgáltatások											
Díjcsomag neve/Paraméter	Mértékegység	Mikrohullám			Optikai hálózat						
		X10	X20	X30	X10	X20	X50	X100	X500	X1000	
Maximális letöltési sebesség	Mbps	10	20	30	10	20	50	100	500	1000	
Maximális feltöltési sebesség	Mbps	5	10	15	20	60	30	50	200	50	
Fix publikus IP cím	db	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Fix privát IP cím	db										
Minimális letöltési sebesség	Mbps	7,5	15	20	9	18	45	90	300	600	
Minimális feltöltési sebesség	Mbps	4	9	6	7	15	20	30	140	200	
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	MB	korlátlan			korlátlan						
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	

Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	
Késleltetés (Körbejárási)	ms	40	40	40	20	40	20	20	20	20	20	
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási)	ms	30	30	30	30	30	30	30	20	20		
Csomagvesztés	%	2	2	2	2	2	2	2	2	1		

1.1.2. A szolgáltatás minőségi paraméterek meghatározása

Elnevezés	Definíció
Maximális letöltési sebesség	Az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb letöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.
Maximális feltöltési sebesség	Az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.
Publikus Fix IP cím	Az előfizetői szerződésben vállalt csomaghoz tartozó nyilvános IPv4 címek darabszáma
Privát Fix IP cím	Az előfizetői szerződésben vállalt csomaghoz tartozó privát IPv4 címek darabszáma
Minimális letöltési sebesség	Az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb letöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll.
Minimális feltöltési sebesség	Az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll.
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.
Késleltetés (Körbejárás)	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében az az időtartam, amely egy adatcsomag egyik végponttól történő elküldése és ugyanazon végpontra történő visszaérkezése között eltelik a vizsgált összeköttetésen.
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás)	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében a késleltetés ugyanazon két végpont között mért értékeinek átlagos eltérése.
Csomagvesztés	Internet-hozzáférési szolgáltatás esetében - a vizsgált összeköttetésen egy adott időn belül - a végpontra meg nem érkezett és az összes elküldött adatcsomag számának hányadosa.



1.1.3. „B” táblázat: Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata

	A	B	C
	A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők	Az előfizető érdekkörébe eső tényezők	Egyéb tényezők
1	a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás jellemzői	a felhasználás földrajzi helye	az internet szolgáltató hálózati terheltsége
2	a szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	a felhasználó által használt végberendezés(ek), vagy házhálózat műszaki jellemzői és állapota	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
3	a felhasználó rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználó végberendezésének, és hálózatának terheltsége	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
4	forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása		időjárás
5			domborzati viszonyok
6			zavarás, zavartatás
7			hálózatot ért külső behatás (pl beázás, nagyfeszültségű kisülés)

2. Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

2.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott hálózati szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra az alább meghatározott hálózati szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési

ponton.

Ha a Szolgáltató a 1.1 pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti kötbérre jogosult. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- adminisztratív módon,
- a bázisállomásokon, fejállomásokon szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább fél évente rendszeresen,
- az előfizetői hozzáférési pontokon és e célra létesített mérési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel. A

méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz. A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

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

2.1.1. A szolgáltatás vállalt minőségi célértékei

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Internet-hozzáférési szolgáltatás
	Célérték
Első csatlakozás létesítési ideje	15 nap
Hibaarány hozzáférési vonalanként	5 darab
Hibajavítási idő (Munkanapokon)	72 óra

2.1.2. Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése.

2.1.2.1. Első csatlakozás létesítési ideje:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2.1.2.2. Hibaarány hozzáférési vonalanként

A bejelentett évenkénti hibák számának aránya az összes hozzáférési vonalra vetítve éves viszonylatban.

2.1.2.3. Hibajavítási idő

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve. A megkezdett órákba nem beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői hibabejelentés.

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik. Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

2.1.2.4. Ügyfélszolgálat bejelentkezése

A szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

A bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

2.1.2.5. Számlahelyességi panaszok

A számlahelyességi panaszok száma, amely azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett (függetlenül attól, hogy a panasz jogos volt-e).

Kizárt esetek különösen:

- A számlára irányuló információkéréssel;
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentés

Enterhód Zrt. 4. számú. melléklet – Adatkezelési szabályzat, adatbiztonság

Adatkezelés, adatbiztonság

1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

1.1.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

- a) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- b) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény személyes adatok kezelésére vonatkozó része;
- c) Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Eker. törvény);
- d) Az NMHH elnökének 22/2020. (XII. 21.) rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól;
- e) A 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról.
- f) 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről;
- g) 2000. évi C. törvény a számvitelről;
- h) 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.);
- i) A személyes adatok védelmének megfelelő szintjét a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelet;
- j) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”);

1.1.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;

Adatkezelés: Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése,

valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

Adatfeldolgozás: Az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől feltéve, hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;

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

Nyilvánosságra hozatal: Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

Adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajttatja;

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

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

Ügyfél-azonosítási lehetőségek:

- a) Az ügyfél-azonosító a Szolgáltató által meghatározott azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.
- b) Az előfizetői szerződés létrejöttével egy időben ügyfélszintű jelszó az Előfizető személyazonosságának az ellenőrzését követően állítható be.
- c) Az ügyfél szintű jelszó ismerője az adott előfizetés felett rendelkezhet minden ügyfélszolgálati csatornán.
- d) Az ügyfél szintű előfizetői jelszót a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli.

Amennyiben az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető által választott jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

1.1.3. Titoktartás

Szolgáltató, Előfizető vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel annak teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek.

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné, feltéve, hogy a titok megőrzésével kapcsolatban a vele jogszerűen rendelkező jogosultat felróhatóság nem terheli.

Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé.

A szerződésszegő fél a titoktartási kötelezettség megsértése esetén a jogosult felmerült igazolt teljes kárát köteles megtéríteni.

1.1.4. Közös adatállomány

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

A Szolgáltató a 10.3 pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma;
- d) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- e) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma. (Eht. 154. § (2) bekezdés).

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

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

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

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglaltak az irányadóak (alapesetben egy év/elévülés). Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának

megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala céljára használhatók fel, illetve keletkezésüktől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők (Eht. 158. § (5) bekezdés).

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

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a) a Szolgáltató, kizárólag a szerződéskötés megtagadása céljából;
- b) a jogszabályban feljogosított szerv, illetve hatóság;
- c) bármely előfizető (Eht. 188. § 24. pont) annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz (Eht. 158. § (7) bekezdés).

1.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

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

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

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

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

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési Szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára (Eht. 156. § (5) bekezdés). Az értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint (4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 5. §).

Az Előfizetőnek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információkat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a

személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket (Eht.

156. § (7) bekezdés).

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező mindenkori mértékének megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk a kockázatok felhasználókra, egyéb hálózatokra és szolgáltatásokra gyakorolt hatásának megelőzése és minimalizálása érdekében (Eht. 156. § (9) bekezdés).

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

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 a felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól (Eht. 156. § (11) bekezdés).

A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a közös adatállomány szerinti adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat (Eht. 156. § (16) bekezdés).

A Szolgáltató köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. A Szolgáltató, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat-és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek (Info. tv. 7. § (2) bekezdés).

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

A személyes adatok automatizált feldolgozása során az Szolgáltató és az adatfeldolgozó további intézkedésekkel biztosítja

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

Az Szolgáltatónak és az adatfeldolgozónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene az Szolgáltatónak (Info tv.

7. § (6) bekezdés).

A Szolgáltató nem felel továbbá az alábbi okokból bekövetkezett sem közvetlen, sem közvetett kárért, így a tényleges kárért és elmaradt haszonért és költségeikért sem az Előfizető, sem más személyek tekintetében:

- az Információ átvétele miatt bekövetkező károkért,
- az Információk összegyűjtése, rögzítése, feldolgozása, tárolása, továbbításra alkalmassá tétele vagy továbbítása során

előforduló esetleges hibákért.

A Szolgáltatónak tájékoztatót kell ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzétennie az előfizetők és a felhasználók személyes adatainak kezeléséről. A tájékoztatónak tartalmaznia kell a kezelhető személyes adatok körét, tárolásának időtartamát és módját, az adatok továbbításának eseteit, az adatok kezelésének jogcímét, kötelező adatkezelés esetén az adatkezelést elrendelő jogszabály pontos megnevezését, az adatkezelés célját, a Szolgáltató adatvédelmi felelősenek nevét, beosztását és elérhetőségét. A tájékoztatót az arra okot adó körülmények fennállása esetén haladéktalanul frissíteni kell. A frissített tájékoztatót haladéktalanul közzé kell tenni (4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 3. § (3) bekezdés).

1.3. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. (Eht. 162. (1) bekezdés)

1.4. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás

A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6.

§-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni (Eht. 162. §

(2) bekezdés).

1.5. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem

lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162. § (3) bekezdés).

1.6. A Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása

A Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása, vagy saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később, feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja.

A Szolgáltató kedvezményes ajánlatainak igénybevételi feltételeként az Előfizető hozzájárulását kérheti adatainak közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási vagy piackutatási célra történő felhasználásához. Az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhatja, azonban ebben az esetben a kedvezményt elveszítheti.

1.7. Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája

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

1.8. A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője

Neve: Száraz Gergely Ferdinánd

Levelezési címe: 6800 Hódmezővásárhely Kossuth tér 1.

Telefon: +36 -30/425 - 5118

E-mail: szaraz.gergely@hvszrt.hu

Az adatvédelmi tisztviselő:

- a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b) ellenőrzi az adatvédelmi törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) vizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- f) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról

Enterhód Zrt. Informatika Általános Szerződési Feltételek

5. számú melléklet – Előzetes tájékoztatás tartalma

- **A Szolgáltató neve, címe, elérhetőségei**

Név:	EnterHód Zrt.
Székhely:	6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky utca 70.
Adószáma:	23007819-2-06
Cégjegyzékszám:	06 10 000393
Internetes honlap:	enterhod.hvszrt.hu

1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei, és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Központi ügyfélszolgálat:	6800 Hódmezővásárhely Kossuth tér 1. Fsz. 9.
Központi levelezési cím:	6800 Hódmezővásárhely Kossuth tér 1.
E-mail:	informatika@hvszrt.hu
Telefon:	+36 62 530-994
Honlap:	https://enterhod.hvszrt.hu

1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Telefon:	06 80 496-034 hívható (minden nap 0-24 óráig)
E-mail:	helpdesk@hvszrt.hu
Személyesen:	az 1.2 pontban lévő ügyfélszolgálati irodákban, azok nyitvatartási ideje alatt
Nyitvatartási idő:	Hétfő – csütörtök 8:00-tól 16:00-ig, péntek 8:00-tól 13:00-ig

1.4 Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, valamint a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékei

1.4.1 Lakossági és üzleti internet szolgáltatások

Üzleti és lakossági díjsomagok – Mikrohullámú, és Optikai hálózaton nyújtott Internet szolgáltatások																		
Díjsomag neve/Paraméterek	Mértékegység	HVSZX Mikrohullám Üzleti				HVSZX Mikrohullám Lakossági				HVSZX Optikai Üzleti						HVSZX Optikai Lakossági		
		X10	X20	X30	X40	X10	X20	X30	X40	X10	X20	X50	X100	X500	X000	X100	X500	X1000
Maximális letöltési sebesség	Mbps	10	20	30	40	10	20	30	40	10	20	50	100	500	1000	100	500	1000
Maximális feltöltési sebesség	Mbps	5	10	15	20	5	10	15	20	7	14	30	50	200	500	50	200	300
Fix publikus IP cím	db					-	-	-	-	-	-	-	-	külön díjazás	külön díjazás	-	-	-
Fix privát IP cím	db	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Minimális letöltési sebesség	Mbps	7,5	15	20	30	7,5	15	21	30	9	18	45	90	300	600	90	300	600
Minimális feltöltési sebesség	Mbps	4	9	6	14	4	9	11	14	7	15	20	30	140	200	30	200	200
Díjsomagra foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	MB	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjsomagra foglalt adatforgalmi keretbe	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelése)	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Késleltetés (Körbejárási)	ms	100	100	100	100	100	100	100	100	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási)	ms	60	60	60	60	60	60	60	60	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Csomagvesztés	%	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2

1.4.2 Bérelt vonali üzleti internet szolgáltatások

Üzleti díjcsomagok – Bérelt vonali Internet szolgáltatások												
Díjcsomag neve/Paraméter	Mértékegység	Mikrohullám			Optikai hálózat							
		X10	X20	X30	X10	X20	X50	X100	X500	X1000		
Maximális letöltési sebesség	Mbps	10	20	30	10	20	50	100	500	1000		
Maximális feltöltési sebesség	Mbps	5	10	15	20	60	30	50	200	50		
Fix publikus IP cím	db	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Fix privát IP cím	db											
Minimális letöltési sebesség	Mbps	7,5	15	20	9	18	45	90	300	600		
Minimális feltöltési sebesség	Mbps	4	9	6	7	15	20	30	140	200		
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	MB	korlátlan			korlátlan							
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs		
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	-	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs		
Késleltetés (Körbejárási)	ms	40	40	40	20	40	20	20	20	20		
Késleltetés-ingadozás (Körbejárási)	ms	30	30	30	30	30	30	30	20	20		
Csomagvesztés	%	2	2	2	2	2	2	2	2	1		

Maximális sebesség:

Az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.

IPv4 címek:

Az előfizetői szerződésben vállalt csomaghoz tartozó privát IPv4 címek darabszáma

Minimális sebesség:

Az előfizetői szerződésben vállalt legalacsonyabb sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll. Ellenkező esetben a szolgáltatás nem érhető el.

A sebesség értékek jelentős csökkenése esetén egyes sebességkritikus alkalmazások (így különösen online hang és video szolgáltatás, online játék, stb.) esetében az alkalmazás használata akadozhat vagy lassúbbá válhat, jelentősebb sebesség csökkenés esetén akár le is állhat. Más alkalmazások esetében kisebb mértékű lassulás tapasztalható.

Az internet elérés sebességét az Előfizető által megrendelt internet szolgáltatás szerződött és ténylegesen biztosított sebességén kívül jelentős mértékben befolyásolja még az elérni kívánt alkalmazást vagy weboldalt működtető eszközök sebessége, valamint az internet általános forgalmi leterheltsége is.

1.4.3 Üzemeltetési és karbantartási szolgáltatások

A karbantartási és üzemeltetési szolgáltatásokat a Szolgáltató minden esetben egyedi szerződések és megállapodások alapján végzi.

1.5 Jogorvoslati lehetőségek, ha a sebesség vagy más minőségi paraméter tartósan, vagy ismétlődően

eltér a megadott értékektől.

Ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a megadott teljesítménytől, az Előfizető rendelkezésére állnak a következő jogorvoslati lehetőségek: ÁSZF Törzsszöveg 9.4.2:

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja határozott időtartamú előfizetői szerződést, ha:

1. a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
2. a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
3. a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

1.6 A díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a kiépítési díj

A Szolgáltató által alkalmazott díjak teljes körűen a mindenkor érvényes tarifa táblázatban kerülnek feltüntetésre.

1.7 Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek

Az előfizetői szerződés időtartama az Előfizető választása szerint lehet határozatlan vagy határozott időtartamú.

Szolgáltató a határozott idő vállalásáért kedvezményeket biztosít, melynek ellentételezéseként Előfizető vállalja, hogy a határozott időtartam alatt a választott díjcsomagot igénybe veszi, a szerződést nem szünteti meg, és szerződésszegésével nem ad okot a Szolgáltató rendkívüli felmondására.

Határozott időtartamú előfizetői szerződés 12 hónapra köthető.

A határozott időtartam után a szerződés határozatlan idejűként folytatódik, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan, vagy a Felek közös akarattal ettől eltérően állapodnak meg. Az így létrejött határozatlan idejű szerződés feltételei az Előfizetőre nézve nem lehetnek hátrányosabbak.

Előfizető kezdeményezheti határozatlan idejű szerződésének határozott idejűként való megújítását a Szolgáltató által biztosított kedvezmények igénybevétele céljából.

Részletesen: ÁSZF Törzsszöveg 8.2 pont.

1.8 A határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek.

Amennyiben az előfizetői szerződés a határozott időtartam alatt az előfizetőnek felróható okból (rendes felmondás, szerződésszegés) szűnik meg, Szolgáltató szankciós díjként az előfizető által a szerződés időtartama alatt igénybevett kedvezményeket követeli vissza.

A Szolgáltató szerződésszegése, vagy az előfizetőt hátrányosan érintő egyoldalú szerződésmódosítása esetén az Előfizető jogkövetkezmény nélkül mondhatja fel az előfizetői szerződést annak határozott időtartama alatt.

Részletesen: ÁSZF 8.2 és 9.7. pontok

1.9 Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja,

A Szolgáltató hibás teljesítését az ÁSZF törzsszöveg 4.2.3 pontja tartalmazza.

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás. A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető az ÁSZF törzsszöveg 4.2.4.1. pont szerinti kötbérre jogosult.

Esetek, kötbér mértéke:

- 1) Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén;
 - a) minden késedelmes nap után a kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, vagy a kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg
- 2) A késedelmes hibaelhárítás esetén minden késedelmes napra;
 - a) a havi előfizetési díj egy napra vetített részének a nyolcszorosa, ha a szolgáltatás nem volt igénybevehető
 - b) a havi előfizetési díj egy napra vetített részének a négyszerese, ha a szolgáltatás korlátozottan volt igénybevehető.
- 3) a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztása esetén minden megkezdett késedelmes nap után;
 - a) a havi előfizetési díj egy napra vetített része
- 4) Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén;
 - a) a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada, ennek hiányában a havi előfizetési díj egyharmincad részének négyszerese.
- 5) Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, ennek hiányában a kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

1.10 A Szolgáltató intézkedése a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából, a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

1.11 Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;

Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésére vállalt határidő: Az igénybejelentéstől számított 90 nap, vagy a szerződés megkötésétől számított 30 nap.

A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő: a szerződés megkötésétől számított 15nap.

1.12 A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések;

Szolgáltató a szolgáltatás aktiválását követően e-mailben küldi meg a fiók használatához szükséges azonosítókat.

1.13 A szolgáltató nyújt karbantartási szolgáltatásokat, ezért az ezzel, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás

A karbantartási és üzemeltetési szolgáltatásokat a Szolgáltató minden esetben egyedi szerződések és megállapodások alapján végzi.

1.14 A teljes, naprakész díjszabás a Szolgáltató ügyfélszolgálatán érhető el.

1.15 Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek

Ha az előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejártá előtt jogosulttá válik az előfizetői szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására.

1.16 Szolgáltató kifejezetten fogyatékkal élő végfelhasználó számára kialakított terméket, szolgáltatást nem nyújt, erre tekintettel kialakított szolgáltatáscsomagokat, díjkedvezményeket nem rendszeresít.

1.17 Az előfizetői panaszok kezelésének folyamata, jogviták peres és peren kívüli rendezésének lehetőségei

Az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatosan Panasszal élhet, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatához.

Szolgáltató a panaszt lehetőleg azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben erre azonnal nem kerül sor, a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet készít, a panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja.

Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a Szolgáltató panaszkezelését, úgy a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében panaszával a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

Illetőség:

1. Az Előfizető a közte és a szolgáltató közötti szerződés megkötésével, a szolgáltatás minőségével, teljesítésével kapcsolatos vitás ügyekben az illetékes **Békéltető testülethez** fordulhat – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe.
2. Az ügyfélszolgálattal, a számla tartalmával, az előfizetői számlapanaszok intézésének rendjével, kezelésével kapcsolatban, a jogszabályok fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében) a **fogyasztóvédelmi hatóság** jár el.
3. A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság** jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok Szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.
4. A **Média- és Hírközlési Biztos**nál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn.
5. Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a **Hódmezővásárhelyi Járásbíróság**, valamint a **Szegedi Törvényszék** kizárólagos illetékességének.
6. Határon átnyúló ügyletek esetében, amennyiben az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye a Szolgáltató székhelyétől eltérő Európai Unió tagállamban vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, az Előfizető jogosult az **Európai Fogyasztói Központ magyarországi központjához** fordulni a felmerülő panaszának orvoslása céljából. A panaszbejelentés szabályairól és a további információkról a <https://www.magyarrefk.hu/hu/weboldal> ad tájékoztatást.
7. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén a **Hódmezővásárhely MJV Polgármesteri Hivatala jegyzőjéhez** fordulhat az Előfizető. Cím: 6800 Hódmezővásárhely Kossuth tér 1. Telefon: +36 62 530 100

A hatóságok, egyéb szervezetek listáját, elérhetőségét az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

1.18 Forgalm szabályozási intézkedések hatása az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségére, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmére

Szolgáltató a hálózat és az előfizetők érdekeinek védelme érdekében forgalom szabályozást (korlátozást) végez, az alábbi esetekben:

1. A hálózatot érintő túlterhelő forgalom esetén az érintett Előfizetői hozzáférési pont csatlakozása, vagy adatforgalma átmeneti korlátozásra kerülhet
2. Törvényi kötelezettség végrehajtása érdekében Szolgáltató korlátozza a KEHTA rendszerben rögzített elektronikus adatokhoz való hozzáférést.
3. Vírusok, spam és más kártékony szoftverek által generált forgalom általános szűrése esetén a hozzáférési portjaik az Előfizetői hozzáférési végponton blokkolásra kerülnek.

Ezen intézkedések során a hálózatot túlterhelő, működésének integritását veszélyeztető forgalomért felelős eszközök - ideértve az érintett Előfizető által üzemeltetett, a hálózatra csatlakozó végberendezéseket is - adatforgalma korlátozásra vagy szüneteltetésre kerülhet, ezáltal az érintett Előfizetőnél - a hiba elhárításáig, az Előfizető tájékoztatása mellett - az internet hozzáférési sebesség csökkenhet vagy átmenetileg szünetelhet.

A forgalomszabályozási intézkedések során a végfelhasználók személyes adatai nem kerülnek harmadik fél felé továbbításra.

1.19 Az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jog gyakorlásának határideje és egyéb feltételei, valamint nyilatkozat-minta

Elállási, felmondási jogra vonatkozó szabályok az ÁSZF 9.5.2 pontjában kerülnek részletezésre. Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.
- b) A távollévők között szóban és üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Ez utóbbi esetben az Előfizetői köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a Szolgáltató számára megfizetni.

Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi.

1.20 A kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség

A Szolgáltató az általa értékesített készülékekre, azok eladási árától függő időtartamban jótállást vállal, melyet a Fogyasztó, illetve a termék tulajdonosa – amennyiben fogyasztónak minősül – az eredeti jótállási jegy bemutatásával, a jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat bemutatásával, a jótállási idő alatt bármikor érvényesíthet igénye ügyfélszolgálaton való bejelentésével.

1.21 A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex Szolgáltatónál nem áll rendelkezésre.

1.22 Vagyoni biztosíték

Részletesen: ÁSZF 2.2.3.2 pont.

Szolgáltató az alábbi esetekben kérhet az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot:

1. Ha az Igénylő a Szerződéskötést megelőző 2 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20 000,-Ft-ot meghaladó, lejárt tartozással rendelkezett.
2. Amennyiben az Igénylő külföldi állampolgár és az igénylés során külföldi állandó lakcímet ad meg.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, saját szabad mérlegelése szerint állapítja meg. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a befizetett vagyoni biztosítékot a

biztosítékadás céljának megfelelő időtartamra tartalékolja. Amennyiben a vagyoni biztosíték célja az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás fizetendő díjainak biztosítása, a biztosíték tartalékolásának tartama a biztosítékadással érintett Előfizetői szerződés fennállásának időtartamán nem nyúlhat túl.

A biztosíték tartalékolási idejének lejártát követően a vagyoni biztosíték összegét Szolgáltató átvezeti az Előfizető folyószámlájára, majd az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Szolgáltató a vagyoni biztosítékból fennmaradó összeget visszautalja az Előfizető számára.

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)

Címzett:

Enterhód Zrt.

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky utca 70.

+36 62 530-994

E-mail cím: informatika@hvszrt.hu

Alulírott kijelentem, hogy gyakorlom elállási/felmondási jogomat az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés dátuma:

Előfizető neve:

Előfizető címe:

A szolgáltatás megnevezése:

Szolgáltatás pontos helye, címe:

Kelt:

Előfizető aláírása

P.H.

(kizárólag papíron
tett nyilatkozat
esetén)