

# Micronet Kft.

**1121 Budapest, Konkoly Thege út 29-33.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
(ÁSZF)  
Internet , Távbeszélő és DSL szolgáltatásokra**

**Hatályba lépés: 2008. november 15.  
Utolsó módosítás: 2008. október 6.**

## Tartalom

<b>1.</b>	<b>A Szolgáltató adatai</b>	<b>4</b>
1.1.	A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címe	4
1.2.	A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje	4
<b>2.</b>	<b>Az ÁSZF tárgya és hatálya</b>	<b>4</b>
2.1.	Az ÁSZF célja, tárgyi és személyi hatálya	4
2.2.	Az ÁSZF időbeli és területi hatálya	4
2.3.	Közzététel	4
<b>3.</b>	<b>A nyújtani kívánt szolgáltatás leírása</b>	<b>4</b>
3.1.	A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása	4
3.2.	A szolgáltatás igénybevételének módja	5
a)	Közcélú távbeszélő hálózaton keresztül	
b)	Közcélú ISDN hálózaton keresztül	
c)	Bérelt vonali hálózaton keresztül	
3.3.	A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai	5
3.4.	A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból	5
3.5.	Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai	6
3.6.	Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja	6
3.7.	Internet és egyéb adat átviteli szolgáltatás paraméterei	6
<b>4.</b>	<b>Az előfizetői szerződés</b>	
4.1.	Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai	6
4.1.1.	Szerződéskötés	6
4.1.2.	Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése	7
4.1.3.	A szerződés hatálya	7
4.2.	A szolgáltatás időbeli korlátozása	7
4.2.1.	Alkalmi szolgáltatás	7
4.2.2.	A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei	7
4.2.3.	Az előfizetői jogviszony szünetelés	7
4.3.	Az előfizetői igények kezelése	7
4.3.1.	Nyilvántartás és értesítés	7
4.3.2.	Változás az igénylő adataiban	8
4.4.	Az előfizetői szerződés módosítása	8
4.4.1.	A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatás	8
4.4.2.	Számlázási cím módosítás	8
4.4.3.	A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások, az általános szerződési feltételek (ÁSZF) módosítása.	8
4.4.4.	Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében	8
4.5.	Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése	9
4.5.1.	A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről	9
4.5.2.	A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről	9
4.5.3.	A határozott idejű szerződés megszűnése	9
4.5.4.	A határozatlan idejű szerződés megszűnése	9
4.5.5.	Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	9
<b>5.</b>	<b>A szerződő felek jogai és kötelezettségei</b>	
5.1.	Az Előfizető jogai	10
5.1.1.	Adatkezelés, adatvédelem	10
5.1.2.	Betekintési jog	13
5.1.3.	A használat átengedése más részére	13
5.1.4.	A szolgáltatás szünetelésének kérése	13
5.2.	A Szolgáltató jogai	13
5.2.1.	Az Előfizető nyilvántartása	13
5.2.2.	Az Előfizető forgalmának megfigyelése	13
5.2.3.	A szolgáltatás szüneteltetése	13
5.3.	Az Előfizető kötelezettségei	13
5.3.1.	Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása	13
5.3.2.	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	13
5.3.3.	A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele	14

5.3.4.	Díjfizetés	14
5.4.	A Szolgáltató kötelezettségei	14
5.4.1.	Távközlési titoktartás	14
5.4.2.	Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje	15
5.4.3.	Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95%-ára	15
5.4.4.	Együtműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén	15
5.4.5.	A számlázás módja és a díjbeszedés rendje	15
5.4.6.	Kártérítés	16
5.4.7.	Adatszolgáltatás az Előfizető számára	16
<b>6.</b>	<b>A szerződő felek felelőssége</b>	
6.1.	Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése	16
6.1.1.	Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei	16
6.1.2.	A hozzáférés jogosulatlan átengedése	16
6.1.3.	Az átvitt adattartalomért való felelősség	16
6.2.	A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés	17
6.2.1.	Késedelmes, hibás, csökkent értékű szolgáltatás	17
6.2.2.	A díjszámlálás integritása	17
6.2.3.	Az átvitt adattartalomért való felelősség	17
6.3.	Vis Maior	17
<b>7.</b>	<b>Díjszabás</b>	
7.1.	A díjazás és számlázás alapelvei	17
7.1.1.	Előfizetési díjak	17
7.1.2.	Forgalmi díjak	17
7.2.	Egyszeri díjak mértéke	17
7.2.1.	Bekapcsolási díj	17
7.2.2.	Eseti (adminisztrációs) díjak	17
7.2.3.	Kedvezmények az egyszeri díjakban	17
7.3.	Hozzáférési díjak mértéke	18
7.3.1.	Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (havi díj)	18
7.3.2.	Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai	18
7.3.3.	Kedvezmények a hozzáférési díjakban	18
7.4.	Jeltovábbítási díjak	18
7.4.1.	Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai	18
7.4.2.	Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai	18
7.4.3.	Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban	18
7.5.	Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	18
<b>8.</b>	<b>A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából</b>	
8.1.	Követelmények	18
8.2.	A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről	19
8.3.	Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat	19
<b>9.</b>	<b>Mellékletek</b>	
I.	Díjszabás	
II.	Szerződés minta	

## 1. A Szolgáltató adatai

### 1.1. A Szolgáltató megnevezése, telephelyi címe

A Szolgáltató cégneve: MicroNet Távközlési, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.  
A Szolgáltató rövidített cégneve: Micronet Kft.  
A Szolgáltató székhelye: 1121 Budapest, Konkoly Thege út 29-33.

### 1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodájának címe, távközlési elérhetősége, működési rendje

A Szolgáltató a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződési feltételek betartása esetén a szerződés időtartamára folyamatosan biztosítja, karbantartást és hibaelhárítást végez.

Az Előfizető a Szolgáltató által a megfelelő nyilvánossággal közzétett telefonszám alapján telefonon, vagy levélben jelentheti be a hibákat.

Az ügyfélszolgálati iroda címe: 1121 Budapest, Konkoly Thege út 29-33.  
Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 1 / 491 0900  
Az ügyfélszolgálat telefaxszáma: 1 / 491 0901  
Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: info@micronet.hu  
Az ügyfélszolgálati iroda ügyfélfogadási ideje: 8-17 óra között munkanapokon  
Ügyfélszolgálati időn kívül üzenetrögzítő fogadja a hívásokat.

A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24 órás technikai felügyeleti rendszert működtet. A Szolgáltató nyilvántartásban rögzíti a hibabejelentés tényét és a hibaelhárítás megtörténtét. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető telefonon, vagy levélben bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

## 2. Az ÁSZF tárgya és hatálya

### 2.1. Az ÁSZF célja, tárgyi és személyi hatálya

Az ÁSZF a Szolgáltató által nyújtott nem koncesszióköteles, országos és/vagy nemzetközi közcélú szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit tartalmazza. A Szolgáltató a szolgáltatást a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel nyújtja. Az ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval a szolgáltatások igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre (igénybejelentőre, felhasználóra). Felhasználó lehet természetes személy, jogi személy illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

### 2.2. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya

Az ÁSZF rendelkezései a szolgáltatási engedély érvényességi ideje alatt hatályosak. Az ÁSZF rendelkezései a Magyar Köztársaság területére, a Szolgáltató szolgáltatói engedélyében meghatározott működési területre és tevékenységekre hatályosak.

### 2.3. Közzététel

Ha a távközlési előfizetői szerződésekről szóló 277/2003.(XII.24.) Korm. rendelet (a továbbiakban: rendelet) valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak (e pontban a továbbiakban: tájékoztatásnak) a szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

a) a tájékoztatást a helyiségben, illetőleg az Interneten működtetett ügyfélszolgálaton közzéteszi, továbbá  
b) az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad (az ügyfél kérésére).

Ha a rendelet az előfizető értesítését írja elő, a szolgáltató az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy  
b) elektronikus levélben;  
c) egyéb távközlési úton,  
d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.  
Az előző bekezdés b)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy  
a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy  
b) az elektronikus dokumentumban (az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. § 12. pont) foglalt értesítést az előfizetőnek megküldték.

## 3. A nyújtani kívánt szolgáltatás leírása

### 3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A Szolgáltató Előfizetői számára a távközlési törvényben meghatározott koncessziós körbe nem tartozó, egyéb közcélú távközlési szolgáltatásnak minősülő, a közcélú Internet hálózaton alapuló adathálózati szolgáltatást ("Alapszolgáltatások"), illetve ezen szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásokat ("Kiegészítő szolgáltatások") nyújt.

### **Internet hozzáférési szolgáltatások**

1. A szolgáltató - mint regisztrált Internet szolgáltató – teljeskörű ( e-mail, www, ftp gopher stb. ) szolgáltatást nyújt az előfizetőinek dedikált, statikus vagy dinamikus IP cím kezeléssel, postafiók tárhellyel, amennyiben az előfizető az Internet szolgáltatásra előfizetett és a szerződésben meghatározott díjat megfizeti.
2. A Internet előfizető a szolgáltató mikróhullámú adapterén vagy routerén keresztül kapcsolódik a nemzetközi hálózathoz, amelyen keresztül elektronikus leveleket fogadhat személyes e-mail címén ill. küldhet valamint egyéb szolgáltatásokat vehet igénybe.

### **Teljeskörű Internet szolgáltatás Bérelt vonalon**

1. A szolgáltató lehetőséget biztosít az Internet szolgáltatás igénybevételére Bérelt vonalon keresztül hálózat felügyeleti központja és az előfizető telephelye vagy telephelyei között. A Bérelt vonalas Internet szolgáltatásnál az előfizetői szolgáltatás hozzáférés pont az előfizető telephelyén levő útvonal választó adathálózati berendezés ( router ) bemenetén van.
2. A szolgáltató alapesetben biztosítja az adatátviteli utat az előfizető és a szolgáltató hálózat felügyeleti központja között, de az előfizető igényeinek és / vagy a műszaki felmérések alapján ez módosulhat.
3. A szolgáltató az adatátviteli utat saját mikróhullámú hálózatán valósítja meg. 2,4 GHz –es vagy 5,8 GHz-es frekvencián. Amennyiben az adatátviteli frekvencia más engedély köteles tartományba esik az engedélyek megszerzéséről a szolgáltató gondoskodik.

### **Egyetemes távbeszélő szolgáltatás:**

A távbeszélő szolgáltatáshoz való hozzáférés, helyhez kötött előfizetői hálózati végponton amely lehetőséget biztosít vonalkapcsolt távbeszélő szolgáltatás igénybevételére, faxüzenetek küldésére az ITU-T „T” sorozatú ajánlásokkal összhangban, illetőleg legalább 9600 bit/s sebességű modem adatátvitelre az ITU-T „V” sorozatú ajánlásokkal összhangban.

### **3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja**

A Szolgáltató által nyújtott közcélú szolgáltatást - ideértve a Távbeszélő szolgáltatást is - a Szolgáltatóval az ÁSZF 4.1.1. pontjában rögzített formai és eljárási szabályok szerint megkötött egyedi előfizetői szerződés alapján bárki igénybe veheti.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kommunikációs csatornákat az előfizetői oldalon minden esetben valamelyik távközlési szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelése alapján.

Az Előfizető köteles gondoskodni a kommunikációs csatornára való csatlakozáshoz szükséges, hatósági engedéllyel (típusjóváhagyással), illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezés (modem, router, gateway) beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről. A Szolgáltató minden segítséget és szakmai támogatást biztosít a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára.

Az Előfizető a szolgáltatást az alkalmazott kommunikációs csatornától függően az alábbi végberendezésekkel veheti igénybe:

Közcélú távbeszélő hálózaton keresztül

A közcélú távbeszélő hálózaton keresztül az Előfizető telefonmodemmel csatlakozhat a Szolgáltató által megadott telefonszám felhívásával. A közcélú ISDN hálózaton keresztül ISDN csatlóval csatlakozhat a Szolgáltató által megadott telefonszám felhívásával. Bérelt vonali hálózaton keresztül. Az Előfizető és a Szolgáltató távbeszélő alközpontjai között kiépített bérelt vonali kapcsolaton keresztül kapcsolódhat.

### **3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai.**

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan előfizetői pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető a Szolgáltatóval.

Szolgáltatás-hozzáférési pont, egyben elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a hálózaton történő információcsere.

Az igénybevételhez szükséges ügyfél oldali berendezések (modemek, routerek, számítógépek) beszerzését, az azokon futó programok helyszíni installálását, a kiépítendő vonalak megrendelését Szolgáltató külön megegyezés szerint vállalja, egyébként ezek biztosítása az ügyfél feladata.

A szolgáltatások Magyarország területén vehetők igénybe. Az igénybevétel kezdetét illetően lásd a 3.2.-t.

A szolgáltatás igénybevétele időben nem korlátozott.

### **3.4. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból**

A Szolgáltató egyéb közcélú szolgáltatók távközlő hálózatához való kapcsolódását együttműködési szerződések határozzák meg.

A szolgáltatások közvetlen telefonos behívással vagy a nyílt Internet hálózatról érhetők el, megfelelő autentikálás után.

Ha a Szolgáltató újabb összekapcsolási szerződéseket köt társszolgáltatóval, az új hozzáféréseket nyilvánosságra hozza (ld.: 2.3. pont).

### 3.5. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező szabványos végberendezéseket (pl.: számítógépeket, modemeket, routereket), illetve összekapcsolási engedéllyel rendelkező hálózatot kapcsolhat.

A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket. A hatóság ezen túlmenően a csatlakozó hálózatot is ellenőrizheti a szabványoknak, jogszabályoknak való megfelelés szempontjából.

### 3.6. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja

A Szolgáltató az Alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan az Előfizetők igénye szerint további Kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt az alábbiak szerint:

Domain név regisztrálás és DNS szolgáltatás - WEB szolgáltatások - Hardverek és szoftverek - Infoház - Egyéb extrák.

A Kiegészítő szolgáltatások részletes leírását a "Szolgáltatások" elnevezésű melléklet tartalmazza.

A Kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizetők az Alapszolgáltatások részeként vagy külön megrendelés alapján vehetik igénybe az egyedi előfizetői szerződésben foglalt feltételek szerint.

### 3.7 Internet és egyéb adat átviteli szolgáltatás paramétere

A célértékek és azok teljesülését a MicroNet hálózatán belül értelmezzük.

A bérelt vonali Internet szolgáltatás fel – és letöltési sebessége az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott.

Ennek ellenőrzésére a nagyobb szolgáltatók honlapján található sávszélesség ellenőrző-mérő rendszerrel végezhető. Megjegyzendő, ezek a mérések tájékoztató jellegűek, mivel a mérésben szereplő szerverek foglaltságától, terheltségétől függően eltérő értékeket adhatnak.

## 4. Az előfizetői szerződés

Előfizető az, akivel a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételére az ÁSZF, valamint az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel előfizetői jogviszonyt hoz létre.

### 4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

#### 4.1.1. Szerződéskötés

A Szolgáltató és az Előfizető a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan egyedi előfizetői szerződést kötnek.

A szerződéskötés az Előfizető által a Szolgáltató részére eljuttatott írásbeli megrendelés alapján történik. A felek egyetértése esetén a szerződéskötésre írásbeli megrendelés nélkül, közvetlenül is sor kerülhet.

Az Előfizető megrendelésének legalább a következő adatokat tartalmaznia kell:

az Előfizető neve (cégneve), címe (székhelye),  
a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye, az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege, darabszáma  
az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása  
az igénybejelentés helye, időpontja  
a szerződés időbeli hatálya,  
az előfizető által fizetendő díj meghatározása.

Szolgáltató a beérkező megrendeléseket nyilvántartásba veszi. Ha az Előfizető megrendelése nem megfelelő, úgy a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 napon belül határidő megjelölésével felhívja az Előfizetőt a megrendelés kiegészítésére. Amennyiben az Előfizető ennek nem tesz eleget abban az esetben megrendelését a nyilvántartásból törölni lehet.

Ha a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére illetve a szolgáltatás megindítására 30 napon belül képes, úgy a megrendelés beérkezését követő 15 napon belül írásban köteles megtenni szerződéskötési ajánlatát a megrendelésben foglaltak alapján.

Az egyedi előfizetői szerződés - mint közcélú távközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés - megkötésére a Szolgáltatót, az alább felsorolt kivételekkel szerződéskötési kötelezettség terheli. Nem terheli szerződéskötési kötelezettség a Szolgáltatót, ha az igénylőnek a szolgáltatóval szemben a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy a korábbi egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető hibájából egy éven belül mondta fel. (ld.: 4.5.2)

Az Előfizető a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 15 napon belül köteles válaszolni. Ha az Előfizető az ajánlatot ezen 15 napon belül nem fogadja el, vagy arról nem nyilatkozik, ajánlata a nyilvántartásból törölhető.

Az egyedi előfizetői szerződés azon a napon lép hatályba, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést.

A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos, az érintett Előfizetőre vonatkozó szerződési feltételeket a szerződő felek az egyedi előfizetői szerződésben rögzítik.

A Szolgáltató az Alapszolgáltatások igénybevételéhez általános előfizetői szerződésmintákkal rendelkezik, de egyedi igények esetén speciális előfizetői szerződések is létrejöhetnek. Az egyedi előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

Az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;

**természetes személy előfizető** esetén az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje;

**nem természetes személy előfizető** esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma.

Ha a természetes személy előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződésnek a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének az első két bekezdésben foglalt adatait is tartalmaznia kell.

#### **mindkét előfizetői kategóriában:**

1. a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye),
2. a belépési díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek,
3. a díjkiegyenlítés módja,
4. az előfizetési, azonosítási szám(ok),
5. a csatlakoztatott végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
6. az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
7. az igénybe vett kiegészítő szolgáltatások,
8. a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
9. az általános szerződési feltételektől való eltérések.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

A felek között szóban és ráutaló magatartással is létrejöhet szerződés. (Pl.: kártyavásárlás, rögzített ügyfélszolgálati megrendelés.)

#### **4.1.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése**

A Szolgáltató a hozzáférési pont létesítése tekintetében jelen az ÁSZF foglaltak szerint jár el.

A létrejött előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb 15 napon belül a hálózathoz kapcsolódó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat a szerződés tartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek,

ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;

ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 15 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

Késedelmes, vagy hibás teljesítés esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli (ld.: 6.2.1. pont).

#### **4.1.3. A szerződés hatálya**

Az egyedi előfizetői szerződés - amennyiben a felek másként nem állapodnak meg - határozatlan időtartamra jön létre, és Magyarország teljes területén hatályos mindaddig, amíg a Szolgáltató érvényes szolgáltatási engedéllyel rendelkezik.

### **4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása**

#### **4.2.1. Alkalmi szolgáltatás**

A felek megállapodhatnak abban, hogy az előfizetői szerződés közöttük határozott időtartamra jön létre ("Alkalmi előfizetői szerződés"). Az Alkalmi előfizetői szerződés időtartamát a felek a szerződésben állapítják meg.

#### **4.2.2. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei**

Ha a felek másként nem állapodnak meg - az előfizetői bejelentésre - a szolgáltatás szünetelhet (ld.: 5.1.4. pont).

A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, írásbeli tájékoztatása mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg. Ezen túlmenően a Szolgáltató egyoldalúan szüneteltetheti a szolgáltatást az 5.2.3. pont részletei szerint.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése:

- a.) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen: 12 óra
- b.) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen: 48 óra

#### **4.2.3. Az előfizetői jogviszony szünetelése**

A Felek kölcsönös megállapodása esetén az előfizetői jogviszony szünetel.

Az Előfizetőt a szünetelés idejére díjfizetési kötelezettség terheli, melynek mértéke a havi díj egyötöde. A havi díj egyötöd részének megfizetése fedezi az eszközök karbantartási költségét a szüneteltetés idejére, továbbá a vonal fenntartási díját is.

A szolgáltatás szüneteltetése maximum 3 hónapig lehetséges. A szüneteltetés ideje nem számít bele a hűségidőbe, így a szüneteltetés napjainak számával a szolgáltatási szerződés lejárat dátuma automatikusan meghosszabbodik.

A Szolgáltató köteles a visszaállításra vonatkozó igénybejelentés után legfeljebb 7 nappal a szolgáltatást biztosítani. A szolgáltatás fajtájától függően a Szolgáltató jogosult visszaállítási díjat felszámolni.

### **4.3. Az előfizetői igények kezelése**

#### **4.3.1. Nyilvántartás és értesítés**

Az előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató kereskedelmi osztálya végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységeivel összhangban (ld.: 1.2. pont).

Az osztály feladata többek között az igénybejelentés nyomtatványainak kezelése, a szerződéskötések bonyolítása.

Az előfizetői igényeket a beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az Előfizető igénytől való visszalépése esetén a nyilvántartásból törli.

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, az igénybejelentés alapján 15 munkanapon belül írásban megteszi az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó cégszerűen aláírt ajánlatát.

A nyilvántartásba vételkor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját ügyféladatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik (ld.: 5.1.2. pont). Az adatok bizalmas kezelését a Szolgáltató jogszabályok előírása szerint végzi (ld.: 5.1.1. pont).

#### 4.3.2. Változás az igénylő adataiban

Az igénylőnek az ajánlattételt követő időszakban bekövetkező bármilyen személyét, adatait érintő változást be kell jelentenie a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül.

A változások az igények módosítása kapcsán eljárási költséggel, határidő változással járhatnak.

A Szolgáltató a mindenkori adatkezelésre vonatkozó előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők előfizetői alapadatait (név, cím, stb.).

#### 4.4. Az előfizetői szerződés módosítása

A szerződés módosításhoz a szerződéskötés megfelelő szabályai alapján kell eljárni.

Módosul az előfizetői szerződés a következő esetekben:

ha az Előfizető címe változik, de a szolgáltatás-hozzáférési pont marad, jogutódlás esetén

A Szolgáltató külön tájékoztatja a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltér (ld.: 2.3. pont).

##### 4.4.1. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás igénybevételi-pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén belül.

A Szolgáltató kivizsgálja az igényt, és értesíti az Előfizetőt az áthelyezés lehetőségéről, feltételeiről.

Amennyiben a Szolgáltató az igénynek nem tud 30 napon belül eleget tenni, az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát.

A módosításokat a Szolgáltató nyilvántartásába bejegyzzi.

##### 4.4.2. Számlázási cím módosítása

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A Szolgáltató az igényt 30 napon belül teljesíti.

##### 4.4.3. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások, az általános szerződési feltételek (ÁSZF) módosítása.

A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról. A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat - jellegüktől függően - bevezeti az ÁSZF-be. A szolgáltatás körében, feltételeiben az előfizetői szerződéshez képest beálló valamennyi változásról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt (ld.: 2.3. pont).

Az Előfizető jogai a Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén:

Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét

##### 4.4.4. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az Előfizető adataiban történt változást 15 napon belül írásban be kell jelentenie a Szolgáltató részére.

A változások az igények módosítása kapcsán eljárási költséggel, határidő változással járhatnak.

Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti [243/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet 20. § (1) bek.].

A Szolgáltató a mindenkori adatkezelésre vonatkozó előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők előfizetői alapadatait (név, cím, kapcsolási szám).

Tekintettel a Szolgáltató által megkötött hálózati szerződések feltételeire, Előfizető tudomásul veszi, hogy üzleti előfizetőként igénybevett telefonvonalra Szolgáltató nem nyújt egyéni előfizetők által igénybe vehető DSL szolgáltatást.

Előfizető haladéktalanul köteles Szolgáltatót tájékoztatni arról, ha DSL Szolgáltatás alapjául szolgáló telefon szolgáltatás besorolása bármely okból a telefonszolgáltatónál egyéni telefonvonalról üzleti telefonvonalra változik, és köteles az Előfizetői Szerződése módosítását kérni Szolgáltatótól a Szolgáltató által nyújtott üzleti ( „Business”) díjcsomagok valamelyikére. Amennyiben a fentiekben leírtak szerinti értesítési kötelezettségét elmulasztja Előfizető, úgy Szolgáltató az Előfizetőnek küldött felszólításban megadott legalább 8 napos határidő eredménytelen elteltét követően jogosult

a.) az Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására vagy

b.) a telefonvonal besorolása változásánál időpontjától ( visszamenőlegesen és a jövőre nézve ) az ugyanolyan sáv szélességre vonatkozó – mindenkori díj szabás szerinti – ( kedvezmények nélkül ) listaárat kiszámlázni, Előfizető pedig köteles ennek megfelelően a listaárat fizetni.

## 4.5. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése

### 4.5.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető jogosult az egyedi előfizetői szerződést bármikor indokolási kötelezettség nélkül nyolc napos felmondási idővel írásban felmondani.

#### **A szerződés Előfizető általi felmondásának korlátozása**

A felek az egyedi előfizetői szerződésben - a szolgáltatások díjának ezzel arányos megállapítása mellett - megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető a 4.5.1. pontban biztosított felmondási jogát meghatározott időtartam alatt nem gyakorolja.

Ha az Előfizető a megállapodással ellentétesen felmondja az egyedi előfizetői szerződést a meghatározott időtartam alatt, vagy ha az egyedi előfizetői szerződés a Szolgáltató részéről az előfizető szerződésszegésének következtében kerül felmondásra, úgy az Előfizető köteles Szolgáltató számára olyan összeget megfizetni, amely a meghatározott időtartam lejártáig Szolgáltatót megillette volna, ha az egyedi előfizetői szerződés felmondással nem szűnt volna meg.

### 4.5.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a rendelet 13. § (4) bek. a-/b/ pontjaiban meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a jelen szerződésben meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt a rendelet 5. § (2) bekezdésében meghatározott módon haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell

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

#### **Az előfizető szerződésszegésének minősül különösen, ha:**

a szolgáltatáshoz használt berendezés hívhatóságát akadályozza;

a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését;

a távbeszélő alközpont, adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.

a hálózat erőforrásait jogosulatlanul használja, vagy azt megkísérli;

megzavarja a hálózat normál működését;

olyan tevékenységet folytat, amely az emberi, adatátviteli és számítógépes erőforrásokat pazarolja;

a számítógépes információs rendszerek integritását megbontja;

más felhasználó személyiségi jogait sérti;

a mindenkor hatályos jogszabályok által tiltott vagy a közizlést, közérkölcstört képet, szöveget, jelképet terjeszt és publikál;

a hálózat etikai szabályait bármely egyéb módon jelentős mértékben megsérti.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a rendelet 13. § (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,
- b) az előfizető a rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető, a rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

### 4.5.3. A határozott idejű szerződés megszűnése

Az Alkalmi előfizetői szerződés (ld. 4.2.1.) megszűnik:

a határozott időtartam lejártával,

a felek által meghatározott egyéb feltételek bekövetkezésekor,

a felek közös megegyezésével,

a felek bármelyikének jelen Vállalkozási Feltételek szerinti azonnali hatályú felmondásával,

az Előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,

a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

### 4.5.4. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés megszűnik:

a felek közös megegyezésével;

a felek bármelyikének a jelen ÁSZF szerinti azonnali hatályú vagy rendes felmondásával;

az Előfizető halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével;

a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;

ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább hat hónapig nem tudja biztosítani.

### 4.5.5. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Amennyiben a felek között az előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, az esetben a Szolgáltató a szerződés megszűnését követő tizenöt napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a még hátralévő ki nem egyenlített

szolgáltatások ellenértékéért szóló számlát megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette az esetben a túlfizetés összegét is köteles visszafizetni az Előfizető részére.

Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, abban az esetben Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

## 5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei

### 5.1. Az Előfizető jogai

#### 5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem

A hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében leírt adatkezelési szabályok szerint:

##### „Adatszolgáltatás

**151. § (1)** A hatóság határozatával kötelezheti az elektronikus hírközlési tevékenységet végzőt az elektronikus hírközlési szolgáltatásra, tevékenységre vonatkozó olyan adatok szolgáltatására, amelyek szolgáltatások igénybevételéhez, a hálózati szolgáltatások megvalósításához, továbbá a hatóság hatáskörébe utalt feladatok végzéséhez szükségesek, abban az esetben is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

(2) Az adatszolgáltatásra megfelelő határidőt kell meghatározni. Amennyiben az adatszolgáltatás piacmeghatározás, illetve piacelemzés érdekében szükséges, az adatszolgáltatásra nyitva álló határidő 30 nap.

(3) Amennyiben egy szolgáltató a kért adatokat az előírt határidőre nem, hiányosan vagy a valóságnak nem megfelelően bocsátja a hatóság rendelkezésére, a hatóság a 33. § (3) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

(4) A szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat köteles nyilvánosan hozzáférhetővé tenni.

(5) Az (1)-(3) bekezdés szerinti adatszolgáltatás során az adatszolgáltató felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

(6) A hatóság az (1) bekezdés szerinti adatokat az adatszolgáltató egyidejű értesítésével a versenyhatóság rendelkezésére bocsáthatja. A versenyhatóság a hatóság által rendelkezésére bocsátott adatokat kizárólag az e törvényben meghatározott feladatai elvégzésére használhatja fel.

**152. § (1)** A hatóság feladatai ellátásához szükséges, továbbá a miniszter felkérése alapján a miniszter feladatai ellátásához szükséges felmérések, elemzések és értékelések készítése céljából határozattal, határidő megjelölésével adatszolgáltatási kötelezettséget írhat elő a törvény hatálya alá tartozók számára.

(2) A hatóság köteles az általa meghatározott adatok kezeléséről és felhasználásáról, továbbá az adatkezelés jogszabályban meghatározott céljáról az adat szolgáltatóját - az adatszolgáltatási kötelezettség előírásával együtt - tájékoztatni.

(3) A hatóság a piacfelmérő, elemző és értékelő feladataihoz felhasználhatja a minisztérium számára az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program keretében az elektronikus hírközlési tevékenységet végzők által szolgáltatott adatokat.

(4) A hatóság a miniszter számára feladatai ellátása érdekében átadhatja:

a) a piacfelügyeleti feladataival összefüggésben kezelt adatokat;

b) a piacfelmérő, elemző és értékelő feladataival összefüggésben kezelt adatokat.

(5) A hatóság az Informatikai és Hírközlési Minisztériumtól (a továbbiakban: minisztérium) érkezett, e törvény, illetve egyéb jogszabály hatálya alá tartozó adatszolgáltatási célú megkeresésnek, valamint e törvény, illetve egyéb jogszabály alapján szolgáltatott adatok minden további feldolgozására, illetve azok alapján elemzések elkészítésére vonatkozó megkeresésnek haladéktalanul köteles eleget tenni, és erről az adatszolgáltatással érintett szolgáltatót tájékoztatni.

(6) A piaci elemző, értékelő tevékenység ellátásához az (1), illetőleg a (3)-(4) bekezdés szerinti kötelezően szolgáltatott, valamint továbbított adatok alapján a hatóság nem folytathat le piacfelügyeleti eljárást, és ezeket az adatokat nem használhatja fel egyéb módon sem az adatszolgáltató ellen. Erről a hatóság az adatszolgáltatási kötelezettség előírásával egyidejűleg tájékoztatja az adatszolgáltatót.

(7) Az (1) bekezdés szerinti határozat ellen külön halasztó hatályú jogorvoslatnak van helye. A bíróság az ügyben, szükség esetén a felek meghallgatása után, 15 napon belül nemperes eljárásban határoz. A Fővárosi Bíróság végzése ellen fellebbezésnek nincs helye.

### Személyes adatok védelme

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

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

(3) A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az e § (1) és (2) bekezdésében említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetlenül szükséges.

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

(5) A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely e § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

(6) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely e § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

(7) A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

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

(2) A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

(3) A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

(4) Elektronikus hírközlő hálózat igénybevételével elektronikus hírközlő végberendezésen csak a felhasználó, illetve előfizető világos és teljes körű tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet információt tárolni, vagy az ott tárolt információhoz hozzáférni.

(5) A nemzetbiztonsági szolgálatok és a nyomozó hatóságok külön törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok - a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

(6) A szolgáltató - a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXCV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat államtitoknak minősített, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről.

(7) Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolító személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

**156. § (1)** A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a nyújtott szolgáltatás biztonságának védelméről.

(2) A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a szolgáltatónál, a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

(3) A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt 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. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a felhasználó, illetve előfizető által, a továbbított közlések bizalmosságának védelme érdekében használható szoftver és titkosítási megoldás alkalmazásának lehetőségeire.

(4) Ha a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

(5) A szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmosságával, valamint a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmosságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás feltételeit külön jogszabály állapítja meg.

(6) Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, illetve előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatkezelés céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.

(7) A felhasználóval, illetve előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat a szolgáltató kizárólag a felhasználó, illetve az előfizető hozzájárulása esetén kezelheti és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához.

(8) A felhasználó, illetve az előfizető a (7) bekezdésben foglalt hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

#### **Forgalmazási és számlázási adatok**

**157. § (1)** Az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak a szolgáltatás teljesítése után - a (2) és a (9) bekezdésben foglaltak kivételével - törölniük (ideértve az anonimizálást is) kell az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a hívások létrehozása céljából feldolgoznak.

(2) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) a 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok;
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;

f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;

g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;

h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;

i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

j) távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

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

(4) Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti a (2) bekezdés szerinti adatokat.

(5) Belföldes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében indított eljárás keretében a (2) bekezdés b), e) és g) pontjában meghatározott adatok átadhatók a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

(6) A (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;

b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság védelme, a közbiztonság védelme, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak;

d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

(7) Az (5)-(6) bekezdés alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

(8) Az elektronikus hírközlési szolgáltató a (6) bekezdés c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából köteles a) a (2) bekezdés a) pontja szerinti adatokat a szerződés megszűnését követő három évig, b) a (2) bekezdés b)-j) pontja szerinti adatokat három évig megőrizni.

(9) Az elektronikus hírközlési szolgáltató a (6) bekezdés c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából - legfeljebb három évig - kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által leltított - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat.

**158. §** (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

(2) A szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak a 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

(3) Az előfizető adatai a 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

a) számlatartozás miatt a szolgáltató a 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).

(4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

(5) A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

(6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

(7) Az adatállományból adatot igényelhet

a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

b) a 157. § (5)-(6) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,

c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

(8) A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

**159. §** (1) Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

a) a 157. § (2) bekezdés szerinti adatai kezeléséről;

b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;

c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;

d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;

e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

(2) Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az (1) bekezdés b)-e) pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak

**160. §** (1) A szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

(2) A szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

(3) Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

(4) Az előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;

b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;

c) la címét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

(5) A 117. § d) pontja szerinti előfizetői névjegyzéket az előfizető - jogszabályban meghatározott feltételek mellett - térítésmentesen veheti át.

**161. §** (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

(2) Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.

(3) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

#### **Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra**

**162. §** (1) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.

(2) Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

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

(4) A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni - az előfizető hozzájárulásától függően - az előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek a 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

**Előfizető hozzájárul a hatályos jogszabályok alapján, mint szükségszerű technikai feltételhez, hogy függetlenül hívószámának titkosságától a szolgáltató azt a szolgáltatás teljesítése kapcsán megismerje. A szolgáltató gondoskodik arról, hogy a titkos hívószámokat harmadik fél ne ismerje meg.**

### 5.1.2. Betekintési jog

A Szolgáltató betekintési lehetőséget biztosít az Előfizető számára az Előfizető Szolgáltatónál előállt saját adataiba.

### 5.1.3. A használat átengedése más részére

Az Előfizető saját felelősségére esetenként - nem rendszeresen és tartósan - átengedheti másnak a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét.

Az Előfizető köteles a használat átengedését a Szolgáltató részére bejelenteni, az átengedést megelőző három munkanappal korábban. A Szolgáltató indokolt esetben megtagadhatja a hozzájárulást.

A használat átengedésével azonban továbbra is az Előfizető felel a szerződésben foglaltak betartásáért.

A szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről, a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény rendelkezik.

### 5.1.4. A szolgáltatás szünetelésének kérése

Az Előfizető jogosult a szolgáltatás szüneteltetését meghatározott időre kérni. A Szolgáltató köteles a visszaállításra vonatkozó igénybejelentés után legfeljebb 7 nappal a szolgáltatást biztosítani. A szolgáltatás fajtájától függően a Szolgáltató jogosult visszaállítási díjat felszámolni.

Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább három munkanappal kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz. Az Előfizető kérheti tartalékolási díj ellenében, hogy a szüneteltetés ideje alatt a tartalékolás műszaki lehetőség hasznosítására a Szolgáltató részéről ne kerüljön sor.

## 5.2. A Szolgáltató jogai

### 5.2.1. Az Előfizető nyilvántartása

A Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződéseket nyilvántartásba veszi, amelybe az Előfizető kérelmére betekinthez.

Az Előfizetői igények nyilvántartását, kezelését az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézés a Szolgáltató értékesítési osztálya végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységével összhangban.

### 5.2.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató csak a forgalomfüggő díjszabás szerinti számlázás biztosítása érdekében, a szolgáltatáshoz tartozó statisztikai adatszolgáltatás biztosítása érdekében, valamint az Előfizető írásbeli kérésére figyeli az Előfizető forgalmát. A Szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

A Szolgáltató jogosult meggyőződni az Előfizető által az előfizetői szerződésben meghatározott távközlő szolgáltatások igénybevételéhez használt műszaki eszközök megfelelőségéről.

### 5.2.3. A szolgáltatás szüneteltetése

A szolgáltatás szüneteltetésére a Szolgáltató jogosult, amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítésével 15 napot meghaladó késedelembe esik

az Előfizető által a Szolgáltató az előfizetői szerződésben meghatározott Internet szolgáltatásának igénybevételéhez alkalmazott műszaki berendezések veszélyeztetik a Szolgáltató hálózatát egyéb módon megszegi a szerződést.

A szolgáltatás szünetel mindaddig, amíg az Előfizető a fentieket nem orvosolja vagy a Szolgáltató a szerződés felmondására vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően a szerződést fel nem mondja.

A Szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást karbantartás idejére. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató írásban értesíti az Előfizetőt a szüneteltetés kezdeti időpontja előtt 8 nappal. A szüneteltetési idő alkalmanként legfeljebb 5 munkanap.

## 5.3. Az Előfizető kötelezettségei

Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak mindazon kárát megtéríteni, amelyet az Előfizető a jelen Vállalkozási Feltételekben és az előfizetői szerződésben foglaltakat megszegő magatartása okoz.

### 5.3.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

A Szolgáltató hálózatához csatlakoztatható minden olyan távközlő-végberendezés (számítógép, modem, router stb.), amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, a Hírközlési Főfelügyelet típus vagy egyedi engedélyével és ezt tanúsító jelzéssel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkezik (ld. 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelet a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről).

### 5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

Az Előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölt mennyiségű, a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező szabványos végberendezéseket (illetve hálózatot) csatlakoztathat.

Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírás szerűen használni.

Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

Ha az Előfizető a Szolgáltatótól bérelt berendezés helyett nem a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezést csatlakoztat, erről a Szolgáltatót 15 napon belül tájékoztatnia kell.

A Szolgáltatónak joga van a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a hiányosságok 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a berendezés üzemem kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a Szolgáltató felmondhatja.

Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból kizárható.

### 5.3.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele

Az Előfizető köteles lehetőséget biztosítani, hogy a Szolgáltató meggyőződhessen arról, hogy az Előfizető teljesíti a jelen Vállalkozási Feltételekben és az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeit. Az Előfizető törvény által előírt kötelezettsége a szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak lehetővé tétele (Tt. 26. §).

A Szolgáltató az Előfizetőt időpont egyeztetés céljából értesíti, ha a hiba elhárítása érdekében a szolgáltatás-hozzáférési pont helyére bejutni kíván. Az írásban történő értesítés tartalmazza a hibaelhárítás javasolt időpontját. Ha az egyeztetett időpontban a szolgáltatás-hozzáférési pont helyére való bejutás meghiúsul, úgy a Szolgáltató az újabb helyszíni kiszállás időpontjáról írásban tájékoztatja az Előfizetőt, illetve újabb időpont-egyeztetést kér.

Az ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a közcélú távközlési Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen.

Ha az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt a Szolgáltató nem tudja teljesíteni hibaelhárítási kötelezettségét, késedelem nem lép fel.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott kárért.

### 5.3.4. Díjfizetés

Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatás után az egyedi előfizetői szerződésben megállapított mértékű díjat, a Szolgáltató által kiállított számla ellenében, határidőben megfizetni. Késedelmes fizetés esetén az Előfizető késedelmi kamatot köteles fizetni, mely mértéke megegyezik a mindenkori Ptk-ban meghatározott késedelmi kamatmértékkel. Az előfizető jogosult számlareklamációval élni a fizetési határidő lejártá előtt. Amennyiben a számlareklamáció jogos volt a vitatott számla késedelmes fizetéséért a Szolgáltató késedelmi kamatot nem számol föl.

A díjfizetés a mindenkor hatályos Díjszabás szerint történik. A Szolgáltató az általa megvalósított műszaki fejlesztés és az infláció figyelembevételével, a gazdaságilag indokolt mértékben jogosult a Díjszabást egyoldalúan módosítani, de előtte 15 nappal az előfizetőt erről értesíti a jogszabályban előírt módon. Ilyen esetben a módosított Díjszabás, az értesítéstől számított 15 nap elteltével lép hatályba. Amennyiben az Előfizető a módosított Díjszabást nem fogadja el, úgy jogosult az egyedi előfizetői szerződést a 4.5.1 pont szerint felmondani. Az Előfizető felmondása esetén a felmondási idő alatt a Szolgáltató a korábbi díjszabás szerint köteles számlázni az Előfizető részére.

## 5.4. A Szolgáltató kötelezettségei

A szerződés szerinti szolgáltatást a Szolgáltató egyszeri (bekapcsolási), havi előfizetői és forgalmi díj ellenében nyújtja. A szerződésben vállalt szolgáltatás biztosítása érdekében az alábbi tevékenységeket végzi:

Szolgáltatás-igénybevételi lehetőség biztosítása a szolgáltatás hozzáférési pontig  
Üzemeltetés  
Karbantartás  
Felügyelet  
Hibaelhárítás  
Ügyfélszolgálat, tájékoztatás  
Számlázás

### 5.4.1. Távközlési titoktartás

A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatok védelmét a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény ("a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény és a távközlési törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli (ld.: 4.3.2., 5.1.1., 5.2.2. és 5.4.7. pontok).

A Szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes szolgáltatást, kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

#### 5.4.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje

A Szolgáltató az Előfizető számára telefonos tanácsadást nyújt, amelyet az Előfizető minden nap 9.00-17.00 óra között vehet igénybe. Az ügyfélszolgálati teendők a szerződéskötés adminisztratív kérdéseitől a technikai segítségnyújtásig terjednek.

Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, akkor írásban benyújtott reklamációval élhet a Szolgáltatónál. A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja és 3 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek.

A szolgáltatással kapcsolatos hibát az Előfizető vagy ügyintézője a Szolgáltató ügyfélszolgálatán jelentheti be írásban és/vagy telefonon. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait - a 4.3.1. pontban meghatározott nyilvántartásának megfelelően - rögzíti. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. Szolgáltató a hiba elhárításáról értesíti az Előfizetőt.

A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülről nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

A Szolgáltató az Előfizető részére betekintési lehetőséget biztosít a vizsgálat részleteivel kapcsolatosan - az Előfizetőt érintő adatokra korlátozva - a kapcsolatos bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe.

Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba nem bizonyul valósnak, a Szolgáltató a hiba kivizsgálásának költségeit az Előfizetőre háríthatja ismételt kivizsgálás esetén ( 345/2004.(XII.22.) Korm. r.).

#### 5.4.3. Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95%-ára

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett valós hiba kijavítását az esetek 95%-ában az alábbiak szerint vállalja:

I. A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha a szolgáltatás az Előfizető részéről

működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy működésképtelensége miatt igénybevehetősége lehetetlen

II. A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta.

III. Ha a hibajelenség az I/a. pont szerinti, a Szolgáltató köteles a hibát a bejelentéstől számított 3 napon belül kivizsgálni. A vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelés igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy

a hiba a vizsgálat ideje alatt nem volt észlelhető, vagy a II. pont alatt megjelölt hiba-okok közé tartozik, a hibajavítást megkezdte és 3 napon belül elhárítja (a munkaszüneti napokat leszámítva).

Az Előfizető kérésére és külön költségére ennél rövidebb idő is kiköthető az előfizetői szerződésben. A Szolgáltató az értesítést elektronikus levél vagy postai küldemény formájában köteles továbbítani az Előfizető részére.

Ha a hibajelenség az I/b. pont szerinti, a Szolgáltató köteles azt a bejelentéstől számított 3 napon belül elhárítani.

IV. Ha a Szolgáltató a III. pontban írt határidőket túllépi, a késedelemért köteles a 6.2.1. pontban meghatározott mértékű kötbért fizetni.

V. Ha az előfizető a hiba kijavításával kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes Hírközlési Felügyelettől kérheti, hogy nyilatkozzék. A Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibajavítás megfeleléséről.

#### 5.4.4. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Az Előfizető csak a Szolgáltatóval kerül jogviszonyba, a társszolgáltatóval nem.

A belföldi és nemzetközi adatforgalom biztosítása érdekében a Szolgáltató és egyéb közcélú szolgáltatók között kötött együttműködési szerződések határozzák meg a hibaelhárítással kapcsolatos követelményeket. A Szolgáltató ezen szerződések figyelembe vételével határozza meg a szolgáltatás vállalt minőségi paramétereit.

#### 5.4.5. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

Az Előfizető a szolgáltatások igénybevételeért fizetendő díjakat a Szolgáltató által kiállított számla ellenében köteles megfizetni.

A Szolgáltató a számlákat az alábbiak szerint állítja ki:

az egyszeri (bekapcsolási, létesítési, regisztrációs stb.) díjakat a szolgáltatás beindítását követő 10 napon belül,

az előfizetési díjakat (havi alapidíjak, átalánydíjak, fenntartási díjak stb.) a szolgáltatás beindítását követő 10 napon belül, illetve a későbbiekben havonta vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként előre, minden hónap 10. napjáig, a forgalmi díjakat (jeltovábbítási és jeltárolási díjak, percdíjak stb.) pedig a mért adatok alapján havonta vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként utólag, minden hónap 10. napjáig.

Ha az Előfizető az esedékesség időpontjában nem kap számlát, ennek tényét köteles az ügyfélszolgálaton 15 napon belül bejelenteni. Szolgáltató a számlát kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki. Szolgáltató az Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát. Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét - az Előfizető bejelentése alapján - a Szolgáltató nyilvántartásában rögzíti.

Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát, a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Előfizető késedelmes fizetése esetén a mindenkor érvényes jegybanki alapkamatnak megfelelő mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni, napi kamatszámítás mellett. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

Előfizető a számlát az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon - banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénzcsекken történő befizetéssel, hitelkártyával vagy az ügyfélszolgálatnál készpénzzel történő befizetéssel - köteles kiegyenlíteni.

A Szolgáltató az Előfizetőnek visszatéríti, illetve az Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető folyószámláján tartja és az esedékes díjakra beszámítja:

a tévesen felszámított és beszedett díjakat,

a szolgáltatás szünetelése vagy megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak arányos részét.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálatról bármikor felvilágosítást kérhet.

A forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálását és elintézését a szolgáltató 10 napon belül teljesíti.

#### **5.4.6. Kártérítés**

A szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért a hatályos rendeletek szerint felel. Ez az érték, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. (A felelősség alól való mentesülésről ld.: 6.3. pont)

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható. Az Előfizető számítógépének illetve (az Interneten kívüli) adatátviteli kapcsolatának hiánya illetve hibája díjvisszatérítésre nem jogosít.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

Az Előfizető nem rendeltetésszerű, vagy előírászerű igénybevételből fakadó káráért a Szolgáltató nem felel.

#### **5.4.7. Adatszolgáltatás az Előfizető számára**

A Szolgáltató szolgáltatást csak "a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.

Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

### **6. A szerződő felek felelőssége**

#### **6.1. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése**

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és távközlő végberendezés meghibásodásából, a Szolgáltató által nem elfogadott és/vagy nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a berendezések Szolgáltató általi ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás lehetőségének nem megfelelő biztosításából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető csak a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hazai hatósági típusengedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezéseket (illetve összekapcsolási engedéllyel rendelkező hálózatot) kapcsolhat (ld.: 4.1.1., 3.5. pontok).

A hibaelhárítás lehetőségének biztosításáról törvény rendelkezik (ld.: 5.3.3. pont).

Az Előfizető szerződésszegése esetén a Szolgáltató a szerződést felmondhatja (ld.: 4.5.2. pont).

#### **6.1.1. Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei**

A Szolgáltató - ellenkező megállapodás hiányában - nem járul hozzá a szerződésben rögzített szolgáltatás Előfizető általi viszonteladásához.

#### **6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése**

Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül nyújtott szolgáltatást más számára nem engedheti át a Szolgáltató hozzájárulása nélkül.

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

Előfizető a hatályos jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik a szolgáltatáson általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért.

## 6.2. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés

### 6.2.1. Késedelmes, hibás, csökkent értékű szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jogszabályban meghatározott vagy az egyedi előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeit megszegi, így különösen, ha az Előfizető szerződési ajánlatának elfogadására és a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére vonatkozóan előírt határidőt túllépi, a szolgáltatás nyújtását késedelmesen kezdi meg, vagy a hibaelhárítási kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, az esetben Előfizető kötbérré jogosult.

A kötbér mértéke naponta a szolgáltatás havi előfizetési díjának egyharmada.

A Szolgáltató a kötbért annak esedékességét követően az Előfizető következő havi számláján jóváírja.

A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható.

### 6.2.2. A díjszámlálás integritása

A számlázási rendszer illeszkedik a Szolgáltató minőségbiztosítási rendszere szerinti eljárási rendhez, valamint a vonatkozó jogszabályokban előírtakhoz. A számlázási rendszer teljesen zárt, illetéktelenek nem férhetnek hozzá.

### 6.2.3. Az átvitt adattartalomért való felelősség

Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, azonban a tudomására jutó törvénysértések megakadályozása vagy megszüntetése végett minden tőle elvárhatót megtesz.

Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseinek találgatásait, illetve a hálózaton továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás igénybevételéből adódó, Előfizető számítógépeiben, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkról, ugyanakkor minden tőle racionálisan elvárhatót megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

## 6.3. Vis Maior

Vis maiornak számít, és nem tartozik sem a szolgáltató, sem az előfizető felelősségi körébe, így felelősséggel sem tartoznak: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében.

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak. Ebben az esetben az Előfizető által előre megfizetett előfizetési díjakat és egyéb szolgáltatási díjakat a Szolgáltató visszafizeti, illetve Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető folyószámláján tartja és szolgáltatás visszaállítását követően az esedékes díjakba beszámítja. Jelen szerződés szempontjából

## 7. Díjszabás

### 7.1. A díjazás és számlázás alapelvei

#### 7.1.1. Előfizetési díjak

A szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető meghatározott rendszerességgel előfizetési díjat köteles fizetni, amely a szolgáltatástól függően lehet havi alaplíj, átalánydíj, fenntartási díj és tartalmazhat bizonyos mennyiségű forgalmat.

#### 7.1.2. Forgalmi díjak

Egyes szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető meghatározott rendszerességgel forgalmi díjat köteles fizetni, amely a szolgáltatástól függően lehet jeltovábbítási és/vagy jeltárolási díj (megabyte díj), időfüggő díj (percdíj) vagy egyéb mért adaton alapuló forgalmi díj.

### 7.2. Egyszeri díjak mértéke

#### 7.2.1. Bekapcsolási díj

Egyes szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető a szolgáltatás beindítását követően egyszeri (bekapcsolási, létesítési, regisztrációs stb.) díjat köteles fizetni.

#### 7.2.2. Eseti (adminisztrációs) díjak

Adatmódosítás díja

Az előfizetői adatok kezelésével, módosításával kapcsolatos eljárást a Szolgáltató díjmentesen biztosítja havi egy alkalommal. A további adatmódosítás díját a Díjszabás tartalmazza.

Visszaállítási díj

A szolgáltatás Előfizető által kért szünetelése esetén az Előfizető köteles visszaállítási díjat fizetni, amelynek mértéke a szolgáltatástól függően a bekapcsolási díj fele vagy ennek hiányában a havi alaplíj fele.

Tartalékolási díj

Amennyiben az Előfizető az 5.1.4. pontban foglaltak szerint a szüneteltetés ideje alatt a tartalékolás műszaki lehetőség hasznosításának mellőzését kéri, úgy az Előfizető tartalékolási díjat köteles fizetni, amelynek összege a havi alaplíj 20 %-a.

#### 7.2.3. Kedvezmények az egyszeri díjakban

A Szolgáltató Internet szolgáltatása keretén belül az egyszeri díjakra a mindenkor érvényes Díjszabás szerint, egyedi elbírálás alapján mindenre érvényesen alkalmaz kedvezményeket.

### 7.3. Hozzáférési díjak mértéke

#### 7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (havi díj)

A díjazással kapcsolatos táblázatokat a melléklet tartalmazza.

#### 7.3.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatása Kiegészítő szolgáltatásokkal bővül, azt a mindenkor érvényes Díjszabás részletezi, illetve egyedi előfizetői szerződések rögzítik.

### 7.4. Jeltovábbítási díjak

#### 7.4.1. Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai

A Szolgáltató az Internet szolgáltatási díjakat a mindenkor érvényes Díjszabásnak, illetve egyedi előfizetői szerződéseknek megfelelően alkalmaz.

#### 7.4.2. Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatása kiegészítő szolgáltatásokkal bővül, akkor a jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjat a mindenkor érvényes Díjszabás részletezi, illetve egyedi szerződések rögzítik.

#### 7.4.3. Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban

A Szolgáltató volumen és időszakok szerinti vonatkozásban kedvezményeket a mindenkor érvényes Díjszabásnak megfelelően, egyedi elbírálás alapján mindenre érvényesen alkalmaz.

### 7.5. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlák havi rendszerességgel vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként kerülnek kiállításra. A Szolgáltató a kiállított számlát haladéktalanul postán megküldi az Előfizető részére. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számított tizenhárom banki nap.

A Szolgáltató a számlákat az alábbiak szerint állítja ki:

az egyszeri (bekapcsolási, létesítési, regisztrációs stb.) díjakat a szolgáltatás beindítását követő 10 napon belül, az előfizetési díjakat (havi alapdíjak, átalánydíjak, fenntartási díjak stb.) a szolgáltatás beindítását követő 10 napon belül, illetve a későbbiekben havonta vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként előre, minden hónap 10. napjáig, a forgalmi díjakat (jeltovábbítási és jeltárolási díjak, percdíjak stb.) pedig a mért adatok alapján havonta vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként utólag, minden hónap 10. napjáig.

A számlázás és a díjbeszedés részletes feltételeit az 5.4.5. pont tartalmazza.

## 8. A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából

### 8.1. Követelmények

A Vállalkozási Feltételek ismertetése, közzététele

Jelen Vállalkozási Feltételek a jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul.

A Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés megkötése előtt tájékoztatja a Vállalkozási Feltételek leglényegesebb rendelkezéseiről, jóváhagyásáról, valamint a betekintés lehetőségét biztosítja.

A Szolgáltató vállalásai

A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, típusjóváhagyott, illetve megfelelési tanúsítvánnyal rendelkező berendezésekkel nyújtja. A típusjóváhagyott, illetve megfelelési tanúsítvánnyal rendelkező berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak.

A Szolgáltató a hálózatának mindenkor működőképességét hálózat-felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

A szolgáltatás megfeleléségének kritériumait az átviteli protokollokra vonatkozó nemzetközi ajánlások (RFC) határozzák meg. A szolgáltatás általános és specifikus minőségi paraméterei a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámok alapulvételével az alábbiak.

A hálózat rendelkezésre állása

A szolgáltatás az év minden napján, napi 24 órában üzemel. A Bérelt vonali hálózat rendelkezésre állása éves szinten 99%.

ADSL kapcsolat esetében a rendelkezésre állása éves szinten 95%. Ami azt jelenti, hogy a kimaradások idejét egy évben összesítve nem haladja meg a fenti értékeket.

Az Internet alapú beszédátvitel során a hangjelek végpontok közötti átvitele legalább 250 ms átlagos késleltetéssel történik. A beszédcsomagok elvesztésének valószínűsége, mely a beszédhang rövididejű kimaradásával járhat, nem kisebb, mint 1 %.

A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége érdekében Szolgáltató mindent elkövet annak érdekében, hogy

- beszédkapcsolat esetén:

- a) a beszéd folyamatosan érthető legyen
- b) a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás vagy egyéb zavaró jel, illetve más összeköttetésből származó ( áthallott ) beszéd, amely a beszédérthetőséget tartósan befolyásolja ne forduljon elő;

- fax esetén:

- a) a kapcsolatban levő végberendezések között legalább a 9600 bit/s átviteli sebességet mindenkor lehetővé tegye;
- b) a kapcsolat ideje alatt a bekövetkező rövid idejű minőségromlások ne okozzanak 10%-nál nagyobb mértékű jelismétlést, illetve telefax átvitel esetén 10%-nál több lapismétlést.

Szolgáltató a szolgáltatást a szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nyújtja.

Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződés érvényességének ideje alatt folyamatosan igénybe veheti.

Szolgáltató a szolgáltatásban felmerülő esetleges hibákat a bejelentéstől számított 3 (munka)napon belül elhárítja.

A hozzáférési pont megengedett forgalma az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti sávszélesség által meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

Távbeszélő szolgáltatás esetén a sikertelen hívások aránya maximum: 3%

Hívás felépítési idő: maximum 20 másodperc.

### **Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje**

Ügyfélszolgálat használhatósága:

Munkanapokon 8.00-17.00 Általános és technikai ügyfélszolgálat, egyéb időben üzenetrögzítő fogadja a hívásokat.

Az ügyfelek írásos bejelentésüket leadhatják:

személyesen,

postázva,

telefax üzenet formájában,

elektronikus levél formájában.

Személyes illetve telefonos bejelentésre az Ügyfélszolgálat lehetőség szerint azonnal, de az írásos bejelentéshez hasonlóan legkésőbb 3 munkanapon belül válaszol.

## **8.2. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről**

A szolgáltatás meg nem felelésének igazolására az Előfizető az alábbi lehetőségekkel élhet:

a szerződésre, jogszabályokra, illetve a Vállalkozási Feltételekre való hivatkozással,

a hiba reprodukálásával,

a szolgáltatás-hozzáférési ponton a Szolgáltatónak biztosított ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tételével (ld.: 5.3.3. pont),

mindkét fél által elismert/megbízott hiteles szakértők vizsgálati eredményeinek bemutatásával.

## **8.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat**

A szerződő felek a reklamációk és viták rendezését elsősorban az ügyfélszolgálat igénybevételel rendezik.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, minőség-felügyeleti kérdésekben és a Vállalkozási Feltételek betartásával kapcsolatos esetekben a területileg illetékes Hírközlési Felügyelethez, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében Felek kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

**8.4.** A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a 2003. évi C. tv. és annak felhatalmazása alapján létrejött kormányrendeletek, miniszteri rendeletek az irányadók.