

ZNET-Mikronet Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

Általános Szerződési Feltételek

Internet elérési szolgáltatás nyújtásához

Készült 2003.08.01.

Előző módosítás: 2012.10.01. 2013.12.15, 2014.05.15.,2014,06.15, 07.01.

Hatályos: 2014.07.15.-től

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség	5
1.1. A szolgáltató neve és címe,	5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei	5
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei	5
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe,	5
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége.....	5
<i>A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták.....</i>	<i>5</i>
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	6
1.6.1. Alkalmazandó jogszabályok	6
1.6.2. Az ÁSZF elérhetősége	6
1.6.3. Az ÁSZF hatálybalépése	6
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:.....	7
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás részletes szabályai.....	7
2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	7
2.1.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei,	8
2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,	9
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	10
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vállalt határidő	12
2.3.1. Hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	12
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele	12
2.4.1. Változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	13
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:	13
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	13
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	13
3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	14
3.4. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	14
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	14
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere,	14
4.2. A szolgáltatás minőségére hatással lévő egyéb szolgáltatásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	15
4.2.1. A szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére.....	15
4.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai.....	15
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	16
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	16
4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	16
4.4.2. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele... 16	16
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	16
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei.....	16
5.1.1. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama.....	17
5.1.2. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	18
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	18
5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei.. 18	18
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	19

6.1. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	19
6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek	21
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata	21
6.2.1. Díjreklamáció,.....	22
6.2.2. Kötbér és kártérítési igények intézése	23
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,	23
6.3.1. Az előfizetőt megillető kötbér mértéke	23
6.3.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	24
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje	24
6.4.1. Az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	24
6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről,	25
6.5.1. A békéltető testülethez való fordulás jogáról.....	25
6.5.2. Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése;	25
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	25
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke	25
7.1.1. Egyszeri díjak.....	25
7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak.....	26
7.1.3. Díjazási időszakok, díjcsomagok.....	26
7.1.4. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, ...	26
7.1.5. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt	27
7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak,	27
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	28
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége	28
7.4. A kártérítési eljárás szabályai	28
7.4.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése	28
7.4.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése.....	28
7.4.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól.....	29
7.4.4. Vis maior	29
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	29
8. A szerződés időtartama	29
8.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	29
8.1.1. A szerződés időtartama	29
8.1.2. Az előfizetői szolgáltatások korlátozása	30
8.1.3. Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai	30
8.1.3.a. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés.....	30
8.1.3.b. Feleltől független okok miatti szünetelés.....	30
8.1.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei.....	31
8.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja	32
8.2.1. Az előfizetői szerződés módosítása.....	32
8.2.2. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén.....	34
8.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	34
8.3.1. Előfizetői felmondás.....	34
8.3.2. Átírás	34
8.3.3. Áthelyezés.....	34
8.3.4. Csomagmódosítás.....	35
9. Adatkezelés, adatbiztonság:	35

9.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,	35
9.1.1. Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak	35
9.1.2. Adatszolgáltatás, publikus	36
9.1.4. Forgalmi és számlázási adatok	36
9.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	38
10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje.....	38
11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei,	39
11.1. Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizető részéről	39
11.2. Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltató részéről	39
11.3. Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	41
12. Az előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	41
12.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	41
12.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	43
12.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	43
12.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	43
1. sz. melléklet Díjak.....	44
2. sz. melléklet ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ	58
3. sz. melléklet Célérték melléklet.....	71
4. sz. melléklet Előfizetői szerződés minta.....	73
5.sz. melléklet Előfizetői Tájékoztató a biztonsági kérdésekről	80
6.sz. melléklet Fogalmak értelmezése	85
7.sz. melléklet Hálózat használati irányelvek	87
8. sz. melléklet Szolgáltatási települési lista:	88

1. Általános adatok, elérhetőség

A jelen általános szerződési feltételek szabályozza a ZNET-Mikronet Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. , mint Szolgáltató, és a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Előfizető szerződéses kapcsolatát, melyet a Szolgáltató és az Előfizető által megkötött egyedi Előfizetői szerződés hoz létre. A fogalmak értelmezését az 6. sz melléklet tartalmazza részletesen.

1.1. A szolgáltató neve és címe,

Név: ZNET-Mikronet Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
Cím: 8866 Becsehely, Kossuth L. u. 55.
Adószám: 12629790-2-20
Cégjegyzékszám:20-09-064909

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Ügyfélszolgálat: 8800 Nagykanizsa, Táborhely utca 4.
Levelezési cím: 8800 Nagykanizsa, Táborhely utca 4..

E-mail: info@z-net.hu
Tel.: +36-93/999-222, 1277, 06-30/5000-500

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről hangfelvételt készít!

Nyitvatartási idő
H-P 07:-21:00
Szombat: 09:00-19:00
Vasárnap: 10:00-18:00

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Tel.: 1277, 06-30/5000-500,
Hétfőtől –Vasárnapig: 0:00 – 24.00
E-mail: hibabejelento@z-net.hu

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe,

Honlap: <http://z-net.hu/>

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. telefon: (1) 375-7777, telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat
1133 Budapest, Visegrádi u. 100. telefon: (1) 468-0500, telefax: (1) 468-0626

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

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
1088 Budapest, József krt. 6. telefon: (1) 459-4999

*Területileg illetékes fogyasztóvédelmi Hatóság:
Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24. Telefon: (92) 510-530, telefax: (92) 510-641*

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskortól függően a *Nagykanizsai Városi Bíróság*, illetőleg a *Zala Megyei Bíróság* kizárólagos illetékességének. A Felek a perindítás előtt a *Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület* segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.6.1. Alkalmazandó jogszabályok

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

1.6.2. Az ÁSZF elérhetősége

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek hatályos rendelkezéseit az ügyfélszolgálaton, internetes honlapján közzéteszi, illetőleg az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

1.6.3. Az ÁSZF hatálybalépése

A jelen Általános Szerződési Feltételek eredeti változata napján lépett hatályba. Az ÁSZF módosítása(i) hatálybalépésének napja: 2013.07.01.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

Általános szabályok

- Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.
- Az előfizetői szerződésekre e törvény rendelkezéseit és e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletek rendelkezéseit kell alkalmazni. Az Eht. törvényben és az e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletekben nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései megfelelően irányadók.
- A törvényben foglaltaktól a szolgáltató az előfizetői szerződéseken és az általános szerződési feltételekben csak akkor térhet el, ha az eltérést a törvény, illetve a felhatalmazása alapján kiadott Elnök által hozott rendelet kifejezetten megengedi.
- Az Elnök rendeletben meghatározta azon előfizető szerződésekre és általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezések körét, amelyek alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.
- Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.
- A felek az egyedi előfizetői szerződésben az e törvényben, illetve az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.
- Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.
 - A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.
- Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás részletes szabályai

2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- c) választott szolgáltatás-csomag (sávszélesség)
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
- e) az igénybejelentés helye, időpontja

A 2011. 6/2001 NMHH elnöki rendelet 5. § (1) bekezdése szerinti elemek:

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az

ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a (4) bekezdés értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,

b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az (5) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy

c) az ajánlatot elutasítja.

2.1.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei;

A szolgáltatás a Szolgáltató szolgáltatási területén, a szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel vehető igénybe. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött előfizetői szerződés szerinti időponttól a csatlakozási díj befizetése után történik.

A szolgáltatás igénybevételének folyamata:

1. Az igényelhető szolgáltatás ismertetése.
2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után.
3. A szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése
4. A szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

- Az előfizetői szerződés

a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

b) írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a (4) bekezdés szerinti hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,

c) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató az (5) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot az (1) bekezdés b) pontja szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,

d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

- Amennyiben az előző bekezdés c) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

- Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, pedig az előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

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

szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételek határozzák meg.

- Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az előző bekezdésben meghatározott nyilatkozatot az általános szerződési feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.

- Ha a természetes személy előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződés személyes adatok pontjában a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének adatait is tartalmaznia kell.

- (4)Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

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

-Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

-A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és közép vállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

- Az Eht. 127. § (4b) bekezdésében foglalt ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

- A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlatának hallgatólagos vagy ráutaló magatartással történő elfogadását az előfizető elfogadó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni.

- Az Elnöki rendelet 5–6. § rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.

2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,

- A szolgáltatás csak a Szolgáltatás földrajzi területén létesített végpontokon vehető igénybe. A Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország

- A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet.

- Tervezett üzemszünetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából, melyről 15 nappal előtte értesíti a felhasználót.

- Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatást a Szolgáltató sem időben, sem adatforgalomban nem korlátozza – kivéve a díjmellékletben esetlegesen felsorolt adatforgalmi korlát felett külön forgalmi díjat tartalmazó csomagokat - ,de csak az NMHH által bejegyzett eszközökkel, illetve a ÁSZF 4 fejezetében megadott végberendezésekkel (rádiós eszközök routerek, modemek stb.) vehető igénybe.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

a) személyes adatok:

- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,
- ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,
- af) nemegyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) a szolgáltató adatai:

- ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
- bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,
- bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
- bd) a hibabejelentő elérhetősége,
- be) az internetes honlap elérhetősége;

c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

- ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,
- cb) utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,
- cc) amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
- cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- ce) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- cf) forgalomtól függő díjazású díjsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- cg) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
- ch) a díjfizetés módja,
- ci) a számlakibocsátás határideje,
- cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
- ck) az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,

cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a díjcsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;

d) az előfizetői szerződés időtartama:

da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,

db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,

dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,

dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,

de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára,

e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:

fa) az előfizetői névjegyzékkel,

fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,

fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,

fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével,

fe) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,

ff) az egyéni előfizetői minőséggel,

fg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,

fh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,

fi) a 6. § (3) bekezdés szerinti, az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;

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

h) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;

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

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

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

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

m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;

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

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

Egyéb előírások

- Az előfizető kérésére a szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az (1) bekezdés bc), vagy bd) pontban feltüntetettektől.

- A szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF és egyedi előfizetői szerződés is tartalmazza.

- Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.

- Fogyasztó esetében semmis az egyéni előfizetői szerződés azon rendelkezése, amely szerint az előfizető az általános szerződési feltételeket átolvasta, és az abban foglaltakat tudomásul vette.

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vállalt határidő

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – az 2.1.1 bekezdés b) pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Az előző bekezdésben meghatározott, illetve a szolgáltató által az 2.1.1. bekezdés b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig az előző bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

2.3.1. Hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A 2.3. pontban meghatározott határidőket vállalja a szolgáltató, ettől eltérően csak közös megegyezéssel térhet el. A Szolgáltató hálózati végpontjához, hálózatához történő csatlakozást és a szolgáltatás megkezdésének határidejét az előfizetői szerződésben rögzítik a Felek.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre

irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait. A Szolgáltató az ajánlatot nyilvántartásba veszi a 2.1.1. pont szerinti adattartalommal, majd az előfizetői szerződés aláírását követően az előfizetői nyilvántartásban rögzíti az előfizetői nyilvántartásához, a felügyeleti szervek adatszolgáltatásához, illetve az egyéb például bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi adatmegőrzési feladatokhoz.

2.4.1. Változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

Változás a szolgáltató személyében

Amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató e törvénynek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

- A régi szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha
 - a) a régi szolgáltató általános szerződési feltételei lehetővé teszik az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítását és tartalmazzák a 132. § (2) bekezdésének megfelelő indokot, a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változást;
 - b) a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
 - c) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a régi szolgáltató általános szerződési feltételeihez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;
 - d) a régi szolgáltató az alanyváltozásról a 132. § (4) bekezdése szerint értesíti az érintett előfizetőket;
 - e) az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit a 130. § (2a) bekezdése szerint megküldi a Hatóságnak;
 - f) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének a 76. §-a szerint.

Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján a Szolgáltató a távközlési hálózatát felhasználva Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt az Előfizető részére, melynek ellenében az Előfizető díjat fizet.

Az Internet Szolgáltatás keretében Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott sáv szélességű TCP/IP hozzáférést vesz igénybe Szolgáltatótól. A hozzáférés keretében Szolgáltató a központjába a bérelt-vonalon beérkező forgalmat az Internet hálózatra illeszti.

Az Internet szolgáltatást a Szolgáltató transzparens átviteli úttal és Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésével biztosítja Előfizető és Szolgáltató távközlő (IP alapú) hálózata között, amelyen keresztül Előfizető Szolgáltató távközlő hálózatához folyamatosan kapcsolódik. Az átviteli út kiépítése megvalósulhat optikai kábel, rézkábel, lézeres, rádiós mikrohullámú, illetve egyéb – a technika fejlődése nyomán alkalmazható – közegen (átviteli médiumon) keresztül.

A Szolgáltató az Internet Szolgáltatást átalánydíj ellenében, időkorlátozás nélkül biztosítja. Az igénybe vett Bérelt-vonali Internet Szolgáltatás sáv szélességét az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország

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

A szolgáltatás nem tartozik az egyetemes szolgáltatások körébe.

3.4. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A hozzáférési pont pontos meghatározását (helység neve, közterület megnevezése, házszám, stb.) az ajánlat, illetve később az Előfizetői szerződés tartalmazza.

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.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

Felelősség az előfizetői szerződések teljesítéséért

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

(2) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

(3) Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató a külön jogszabályban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

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

A szolgáltató általános szerződési feltételeiben a 130-131. §-okban és az Elnök által rendeletben meghatározott módon köteles meghatározni az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó minőségi célértékeket. A szolgáltató köteles a minőségi célértékek teljesítésére vonatkozó információkat rendszeresen közzétenni a jogszabályban meghatározott tartalommal, formában és módon, hogy az előfizetők - beleértve a fogyatékos személyeket is - átfogó, áttekinthető, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.

Új hozzáférés létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap]): A megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: A rendelkezésre állás az az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 357, mely 98 %-nak felel meg.

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: Bejelentett minőségi panaszok, az esetek 80%-ban teljesített hibaelhárítási ideje (MHI): A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő.

A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén: Összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban.

Garantált le- és feltöltési sebesség: A szolgáltató hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [Mb/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál;

A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé: Az Internet gerinchálózat felé irányuló sávszélesség és az összes felhasználói sávszélesség igény hányadosa („Q” paraméter) a szolgáltatás típusától függően 0,1 és 0,3 értékek közötti érték.

A hozzáférési pont megengedett forgalma: A felhasználó a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti sávszélességnek megfelelő forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

A szolgáltatás rendelkezésre állás mérés: Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása $[1-(\text{összes kiesés napok}/365)] \times 100$ %. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása $(\text{összes hibamentes napok}/365) \times 100$ %.

IP hálózat csomagvesztése: 10000 elküldött csomag esetén az $(\text{elveszett csomagok száma}/\text{összes csomag száma}) \times 100\%$, a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta 1 alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén. A szolgáltatást akkor tartjuk elfogadható minőségűnek, ha a felhasználó adatforgalmat képes bonyolítani az partnerszolgáltatónk gerinchálózata és a szolgáltatási végpont között.

Az új létesítési időt, valamint a minőségi panaszok, számla reklamációk kezelésének idejét a szolgáltató belső nyilvántartási rendszerében tartja nyilván. Az ügyfélszolgálati válaszidőt próbahívásokkal ellenőrzi és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel. A *garantált le- és feltöltési értékeket* az ellenőrzési tervben meghatározott rendszerességgel méri és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel. A mérések ellenőrzésére ajánlja a <http://www.szelessavindex.hu> oldalt.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés hatályának fennállása alatt biztosítja a felhasználó számára a szolgáltatás szerződés szerinti rendelkezésre állását. A szolgáltatás – a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja. A mért tény adatokat a honlapon rendszeresen közzéteszi a szolgáltató. Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. Amennyiben a szakértői vizsgálat nem állapít meg hibás teljesítést a szolgáltatói oldalon, úgy a szakértői költséget az előfizető köteles megfizetni. Ellenkező esetben a szakértői költség a Szolgáltatót terheli.

4.2. A szolgáltatás minőségére hatással lévő egyéb szolgáltatásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A Szolgáltató az Előfizetői tájékoztatóban részletezi a szabályokat.

4.2.1. A szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére

A szolgáltató a minőségi célértékek vállalásánál figyelembe veszi a hálózatában alkalmazott hálózat irányítási, menedzselési feladatokat és ennek ismeretében határozza meg a célértékeket.

4.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai

A Szolgáltató Előfizetői tájékoztatóban ismerteti az egyes szolgáltatásoknál tapasztalható külső veszélyeket és azok elleni védekezés lehetséges formáit. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, ha az előfizető magatartása veszélyezteti a hálózat műszaki paramétereit. Az Előfizetőt terhel minden olyan tartalom eléréséből eredő kár, amit a Szolgáltató hálózatával ér el ugyan, de nem a szolgáltató szolgáltatásának részét képezi. A szolgáltatás igénybe vétele során a hálózat használati irányelveket az előfizetőnek kötelessége betartani. A Szolgáltató köteles együttműködni a bűnüldözési, honvédelmi, nemzetbiztonsági és pénzügyi szervezetekkel a jogtalan vagy törvénytelen események kiderítésével kapcsolatban.

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

A Szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti, korlátozhatja vagy végső esetben fel is mondhatja, ha az előfizető részéről a szolgáltató hálózatát veszélyeztető magatartást tapasztal. Az ezzel kapcsolatos részletes szabályokat az ÁSZF Előfizetői Tájékoztató. melléklete tartalmazza.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatás csatlakozáshoz szükséges adatáramköri berendezést a Szolgáltató, az végberendezést az Előfizető biztosítja.

Előfizető a Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont ITU-T G.703 szabványnak megfelelő Ethernet interfészen keresztül veheti igénybe, amelyhez az Előfizető által biztosított útválasztó (router) csatlakozik. Az útválasztónak alkalmasnak kell lennie az ITU-T X.21-es csatlakozás fogadására. Egyéni előfizető esetén az interfész RJ45.

Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonsvédelméről Előfizető gondoskodik.

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás – hozzáférési pont, fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni.

4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége.

Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

4.4.2. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tőlni. Az előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészben biztosítani.

Az előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az előfizető köteles a szolgáltatónak megfizetni.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénylőt előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei

A szolgáltatás szüneteltetése általános feltételei

- (1) A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.
- (2) Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
- (3) Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

- Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

- Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról.

5.1.1. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama

(1) A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

(2) A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb 1 hónapnál.

(3) A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 12 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

(4) A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

(5) Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Hűség esetén a szüneteltetés esetei (a határozott idejű szerződések a szüneteltetés idejével hosszabbodnak):

- a) előfizetői tulajdonú eszköz esetén a szüneteltetés díjmentes,
- b) szolgáltatói tulajdonú eszköz: bruttó 500 Ft/hó

Határozatlan idejű előfizetői szerződés esetén:

- a) előfizetői tulajdonú az eszköz: korlátlan ideig szüneteltethető
- b) szolgáltatói tulajdonú eszköz esetén: bruttó 500 Ft/hó fenntartási díj fizetendő. A 12. hónapot követően az előfizetői szerződés a szolgáltató által felmondható és a vételi eszköz leszerelhető. A leszerelésre az 1. sz melléklet pénzügyi behajtási folyamatának a leszerelésre vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

5.1.2. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak - az előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A Szolgáltató a szüneteltetés időtartamára havi alapidíjat, mint rendelkezésre állási díjat számlázhatja. Amennyiben a havi számlázott összeg tartalmaz forgalmi díjat is és nem bontható, akkor a számlázott díj Díjak mellékletben meghatározott díjakat számlázza a Szolgáltató.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

A szolgáltatás korlátozása

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) 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 céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 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 fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

(2) A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére - kivéve a 118. § (4) bekezdésében foglalt esetet - újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel.

Egyéb okok a korlátozásra, korlátozás megszüntetése, kötbér

(1) Ha az előfizető az Eht. 137. § (1) bekezdés, vagy e § (3) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

(2) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

- A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei

(1) Amennyiben a szolgáltató az (1) bekezdés d) pontja szerint az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, adatmennyiségeket határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi

előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

(2) A szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.

(3) Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatar, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, e-mail, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.

(4) A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató a (7) bekezdés szerint köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása

- A szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatról indított hívásokra kell alkalmazni.

- Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

- Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.

- Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgálaton keresztül reklámközlemény vagy ajánlat csak abban az esetben továbbítható, ha ezt az előfizető kérte vagy ehhez a hívó fél előzetesen hozzájárul. Az ügyfélszolgálat elérhetősége e hozzájáruláshoz nem köthető.

6.1. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A hibabejelentés módja

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF 1 fejezetében megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult.

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

A Szolgáltató a hibabejelentésre használt ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről hangfelvételt készít!

- A több mint százezer előfizetővel rendelkező szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb száznolcvan másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

Hibaelhárítás módja

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

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

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

- Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

- Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

- Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

- Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az 1. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű sürgősségi kiszállási díj ellenében teljesíti.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatótól kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

Minőségi jellemző	Paraméter érték
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás tömeges kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	4 óra
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás egyedi előfizetőt érintő kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	48 óra

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

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

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

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

(4) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti határidőn belül meg kell kérnie.

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

(6) Az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(7) A szolgáltató a (2) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

(8) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

(9) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a (8) bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata

Az előfizetői bejelentések, panaszok szolgáltató általi kezelése

Az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint

internetes eléréssel, valamint - amennyiben az előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.

Előfizetők bejelentéseiket, panaszait megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybe vevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

6.2.1. Díjreklamáció,

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

- Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

- Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártáig elnyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

- Az a szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult a 134. § (7) bekezdése szerinti felmondás alkalmazására, ha az előfizető a előző bekezdés szerinti bejelentést a díjfizetési határidő lejártáig elnyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.

- Ha a szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján 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 legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

- Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártágának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

6.2.2. Kötbér és kártérítési igények intézése

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak, kötbér igénynek vagy kártérítési igénynek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártóságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet. Az összes adat birtokában a szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz, kötbér vagy kártérítési igény jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
- a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- a hibát nem jelentették be;
- a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- a szolgáltatás szünetelése.

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 az adott helyzetben elvárható.

Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett bekapcsolási díjat az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 50 %-a.

6.3.1. Az előfizetőt megillető kötbér mértéke

- Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén

a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

- Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese a 6.2.2. pont a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese a 6.2.2. pont b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a 6.2.2. pont b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

6.3.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői panaszbejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A szabályos bejelentés adatait, a bejelentést felvevő köteles rögzíteni, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a bejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.

A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a panaszjelenség leírása, a bejelentés időpontja, a panasz oka, a panasz elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok.

6.4.1. Az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A minőségi panaszok elhárításának, illetőleg a panaszok kivizsgálására vállalt célértékeket az Minőségi célértékek melléklet tartalmazza részletesen.

6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről,

A Felek a szolgáltatással teljesítésével összefüggő jogvitáikat egymással tárgyalásos úton, békéltető testületeken keresztül, illetve a lent felsorolt valamelyik szervhez fordulva rendezhetik.

6.5.1. A békéltető testülethez való fordulás jogáról

A Felek fordulhatnak peren kívül, az illetékes Békéltető Testületek felé, hogy rendezzék egymással szemben fennálló vitáikat. A Felek a perindítás előtt a Zala megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

6.5.2. Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése;

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. telefon: (1) 375-7777, telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. telefon: (1) 468-0500, telefax: (1) 468-0626,

Hírközlési és Média Biztos
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
1088 Budapest, József krt. 6. telefon: (1) 459-4999

Területileg illetékes fogyasztóvédelmi Hatóság :
Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24. Telefon: (92) 510-530, telefax: (92) 510-641

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskortól függően a *Nagykanizsai Városi Bíróság*, illetőleg a *Zala Megyei Bíróság* kizárólagos illetékességének. A Felek a perindítás előtt a *Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület* segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

7.1.1. Egyszeri díjak

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

Bekapcsolási, belépési díj

Az előfizető bekapcsolása érdekében hozzáférési pont létesítéséért díjat kell fizetni. A bekapcsolási díj tartalmazza az előkészítési (szervezés, műszaki felmérés, kapcsolódó adminisztratív költségek) díjat, továbbá a létesítési díjat (anyag és munkadíj). A bekapcsolási díj fejében egy hozzáférési pont kerül

kiépítésre, további hozzáférési pontokat a Szolgáltató csak a kiépítési költség felszámolásával építi ki. A belépési díj mértékét a Díjszabás tartalmazza.

Visszakapcsolási díj

Ha a havi díj megfizetése határidőben nem történik meg és a felszólítás kézhezvételétől számított 15 nap is eredménytelenül telik el, 30 napos felmondási idő letelte után a szerződés megszűnik és a szolgáltatást meg kell szüntetni. Amennyiben az előfizető kéri a visszakapcsolást, úgy a szolgáltatás helyreállítására a díjtartozás késedelmi kamattal növelt összegének kifizetése után visszakapcsolási díj ellenében van mód

Visszakapcsolási díjat kell fizetni az előfizető kérelmére történt szolgáltatás szüneteltetésének befejezése után. A visszakapcsolási díj összege a Díjszabásban található.

Kiszállási alapdíj, munkavégzés óradíja

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az előfizető oldaláról merül fel (pl. vevőkészülék hiba) a Szolgáltató jogosult kiszállási alapdíjat, valamint a munka elvégzéséért óradíjat felszámolni, továbbá ha előzetes egyeztetett időpontban az előfizetőhöz kiszáll, de a bejutás akadályozott, a Szolgáltató jogosult kiszállási alapdíjat felszámolni az újbóli kiszálláskor. A Kiszállási alapdíj és óradíj mértéke az Díjszabásban került meghatározásra.

Sürgősségi kiszállási díj

A Szolgáltató sürgősségi kiszállási díjat érvényesít, ha az Előfizető kérésének megfelelően a hibabejelentéstől számított 24 órán belül teljesíti a kiszállást. A Sürgősségi kiszállási díj mértéke a Díjszabásban került meghatározásra.

Kedvezmények az egyszeri díjakban

A szolgáltató dönthet kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek az egyszeri díjakat csökkenthetik. A szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és feltételeit közzéteszi.

A szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban – előre meghirdetett akciókban – az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével kedvezmények nyújtását.

Adminisztrációs díjak

Számlamásolat díja

A Szolgáltató az előfizető által kért számlamásolatért egyösszegű díjat számol fel.

7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak

Előfizetési díj

Az előfizetési díj a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő havi átalánydíj. Az előfizetési díj mértéke az előfizető által igényelt szolgáltatás csomagra tekintettel különböző mértékű.

Az előfizetési díjak Díjszabásban találhatóak.

Forgalmi díjak

A forgalom mérésen alapuló szolgáltatás esetén a Szolgáltató a Díjak mellékletben határozza meg az egy időegységre jutó díjait, a számlázási egység telefon és ADSL szolgáltatás esetén a perc.

7.1.3. Díjazási időszakok, díjcsomagok

Átalány díjas szolgáltatás esetében a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is. Internet elérési szolgáltatásnál a szolgáltató idő és forgalmi korlátot nem szab, csak kivételes esetekben, amit az előfizetői szerződésben minden esetben feltüntet.

Egyéb esetek:

Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az általános szerződési feltételekben rögzített egységekben kell kialakítani.

Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén az Eht. 142. § (2) bekezdése szerinti számlamellékletnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia:

- a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
- b) adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
- c) egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- d) az adatforgalom díja.

7.1.4. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja,

Számlázás gyakorisága

A szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves

számlázási gyakoriság). Magyarországon ideiglenes tartózkodási engedéllyel rendelkező magánszemély esetén a díjfizetés gyakorisága félévesnél rövidebb nem lehet.

A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata. A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke a Ptk. 301 §-ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

Hibajavításhoz kapcsolódó díjak,

A hiba javításával kapcsolatos díjakat a Díjak melléklet tartalmazza. A hiba kijavításával kapcsolatban csak a ÁSZF 6. pontjában részletezett esetekben jogosult a Szolgáltató.

7.1.5. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt

A Szolgáltató az által nyújtott kedvezményeket és az igénybevétel feltételeit, minden esetben feltünteti az Előfizetői szerződésben. A kedvezményeket a szolgáltató általában egy vagy kétéves szerződés időtartam vállalásához köti. A határozott időre vállalt szerződés eseteihez kapcsolt kedvezmények esetén, a díjszabásban mindenkor feltünteti a kedvezmény mértékét és a igénybe vétel feltételeit, külön feltünteti az „Akciónak” nevezetű honlap részen.

7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak,

A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetés visszakapcsolása esetén díjat számíthat fel, melynek mindenkori mértékét a Díjak melléklet tartalmazza. A részletes szabályokat az ÁSZF 5. fejezete tartalmazza.

Díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is

A szolgáltató a Díjak mellékletben szerepelteti az általa kínált előfizetői végberendezés árait. Az előfizetőnek joga, hogy nem csak a szolgáltató által javasolt végberendezést használja, de csak az ÁSZF 12. pontjában leírtak figyelembe vételével.

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

Fizetési módok

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

Készpénzes fizetési módok:

- a) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- c) beszedési megbízás útján.

Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:

- a) az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszedni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- b) az előfizető részéről banki átutalással;
- c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

(1) Amennyiben az előfizető ehhez hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat.

(2) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató honlapján közzéteszi, vagy más hirdetési formában is, az esetleges akciókat, akciók igénybe vételének feltételeit, korlátait és az igénybe vételre rendelkezésre álló határidőt.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

7.4.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

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

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződészerű szolgáltatás igénybe vétele, illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles – a Szolgáltatót terhelő, jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás átengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén átalány kártérítés „D” jelű melléklet szerinti megfizetésére.

Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

7.4.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát

legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli. Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

7.4.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegeelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

7.4.4. Vis maior

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei és ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A különféle esetekben a szolgáltató által fizetendő kötbér mértékét az ÁSZF 6. fejezete – hibás teljesítés, határidők be nem tartása, stb. – tartalmazza részletesen.

8. A szerződés időtartama

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

8.1.1. A szerződés időtartama

Az előfizetői szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. A határozatlan idejű szerződés legrövidebb tartama 3 hónap.

A szolgáltatás nyújtásának jogi feltételeit és eseteit az ÁSZF pontja tartalmazza részletesen, műszaki feltételeit az ÁSZF 2. pontja és az Előfizetői szerződés tartalmazza. Határozott idejű szerződést az állandó magyarországi tartózkodási engedéllyel rendelkező, a 18. életévét betöltött személy köthet. A szolgáltató egyedi esetben eltérhet ettől.

8.1.2. Az előfizetői szolgáltatások korlátozása

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- b) Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot. Ezen esetben a szolgáltatás korlátozása – annak első 3 hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse, kivéve, ha az előfizető magatartása a díjfizetési kötelezettségének megszegésére irányul.
- c) Az előfizető a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a Díj Mellékletben meghatározott emelt összegű visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

8.1.3. Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető legkésőbb a tárgy hónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgy hónapot követő hónap 1. napjától jogosult szüneteltetni a szolgáltatás igénybevételét, azzal a feltétellel, hogy köteles közölni a Szolgáltatóval a szüneteltetés időtartamát.

A szolgáltatás szünetelésének előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 hónap, míg leghosszabb időtartama maximum 12 hónap.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 5.1.1.pont és az Egyéb díjak melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató külön értesítés nélkül visszakapcsolja a szolgáltatást.

8.1.3.a. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

8.1.3.b. Felektől független okok miatti szünetelés

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés, stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

8.1.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével.

Határozatlan idejű szerződés megszüntetése az előfizető részéről

- Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

Határozott idejű szerződés megszűnésnek esetei

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

- Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Szolgáltatói felmondás

1. Előfizető szerződésszegése miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést 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 a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.
- d) Az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 napot biztosít.

2. Előfizető díjtartozása miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtarozása esetén 3 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. 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 írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

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

3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

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

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

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

- a) a *Szolgáltatói felmondás* pont (1) vagy (2) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

Telefon/ ADSL esetében

- Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

- Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

8.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja

8.2.1. Az előfizetői szerződés módosítása

(1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az egyedi előfizetői szerződés (2) bekezdés szerinti módosítását.

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

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,

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

(4) Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is.

Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésben meghatározott, elnöki rendelet 11. § (2) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált mediaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

- Az előző bekezdéstől eltérően, az elnöki rendelet 11. § (3) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) pontjában meghatározott értesítésnek

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

- A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés általános szerződési feltételeinek módosításáról – ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást – szóló, az Eht. 144. § (4) bekezdés c) pontjában foglalt értesítési kötelezettségének a szolgáltató úgy is eleget tehet, hogy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszámban az értesítést közzéteszi.

- A szolgáltató nem köteles a (4) bekezdésben foglalt értesítési határidőket 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, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

- A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

- Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató az Eht.

144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

8.2.2. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén

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

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

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

8.3.1. Előfizetői felmondás

Az Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést bármikor, legfeljebb 8 napos felmondási határidővel, bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani írásban. Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Az Előfizetőnek a felmondást a 1. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia.

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

8.3.2. Átírás

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Az Eht. 132. § (9) bekezdésében szabályozott átírás esetén az előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére.

- Az átírás feltételeit (szabályait) a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg úgy, hogy

a) az átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel,

b) az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

- A szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

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

-A szolgáltató az átírást mindaddig megtagadhatja, ameddig az előfizetőnek díjtartozása áll fenn.

8.3.3. Áthelyezés

- A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e §-ban foglaltak szerint.

- A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

- A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.

- Az e pont (2.) bekezdésben foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

- Az e pont (2.) bekezdés a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

-A szolgáltató az áthelyezést mindaddig megtagadhatja, ameddig az előfizetőnek díjtartozása áll fenn.

8.3.4. Csomagmódosítás

Az előfizető az Díjak mellékletben található Díjszabás szerinti összeg megfizetése ellenében legkésőbb a tárgy hónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgy hónapot követő hónap 1. napjától jogosult az általa korábban igénybe vett szolgáltatási-csomag helyett a szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatás-csomagot igényelni. A szolgáltatás-csomagra vonatkozó szerződés-módosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba, ha minden műszaki feltétel adott a változtatáshoz. Amennyiben a szolgáltatás-csomag változtatás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat is fizetni.

-A szolgáltató a csomagmódosítást mindaddig megtagadhatja, ameddig az előfizetőnek díjtartozása áll fenn.

9. Adatkezelés, adatbiztonság:

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

A szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF mellékletei- Adatvédelmi tájékoztató - egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

9.1.1. Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak

(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 helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő 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 használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;

c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

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

9.1.2. Adatszolgáltatás, publikus

(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, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését.

(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.

9.1.3. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

(1) 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.

(2) Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

(3) 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.

(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.

9.1.4. Forgalmi és számlázási adatok

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után - a (2) bekezdésben, valamint a 159/A. § (1) bekezdésében foglaltak kivételével - törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.

(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) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;

- k)* az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által leltított - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.
- (3) A (2) bekezdés szerinti adatok a (2) bekezdésben meghatározott céllal, a keletkezésétől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők.
- (4) Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.
- (5) Külön törvény ilyen előírása esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetőkre és felhasználókra vonatkozó, a külön törvény előírása szerinti személyes adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból és ideig kezelheti, az e törvény szerinti célhoz kötött adatkezeléseket a jelen törvényben a célhoz kapcsolódóan előírt kezelési határidőn belül meg kell szüntetnie.
- (6) Az e törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak el kell különítenie egymástól. Az elkülönítés történhet
- a)* kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;
 - b)* logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.
- (7) Az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul, legfeljebb 30 napon belül megsemmisíteni köteles
- a)* a fizikailag elkülönülő adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan az adott kezelési célhoz kötött kezelési határidő letelt;
 - b)* a logikailag elkülönített adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan a célhoz kötött kezelési határidők mindegyike letelt.
- (8) Belföldes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a (2) bekezdés szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.
- (9) A (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:
- a)* azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
 - b)* a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
 - c)* a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
 - d)* az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.
- (10) Az elektronikus hírközlési szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

9.1.5. Adatok átadásának esetei

- (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 szolgáltatóknak 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. § (8)-(10) 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.

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

(1) Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) a 156. § (9)-(10) bekezdés, a 157. § (2) és (8)-(10) bekezdés, továbbá a 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;
- 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 adatkezeléssel kapcsolatos további jogait és kötelezettségeit az adatvédelmi melléklet tartalmazza, melyet a Szolgáltató kérésre, mindenkor térítésmentesen bocsát az előfizető rendelkezésére.

10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

Az előfizető a szerződéskötéskor megadott nyilatkozatait, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál.

A módosítás, a Szolgáltatóhoz tértivevényes levélben vagy az Ügyfélszolgálaton személyesen átadott/átvett írásos jognyilatkozattal módosíthatja vagy vonhatja vissza. A visszavonást is módosításként kezeli a Szolgáltató.

A különféle nyilatkozatok módosítási/visszavonási ideje:

A nyilatkozatok alapján a módosítását a Szolgáltató, a beérkezést követő 15 napon belül elvégzi, de egyes esetekben eltérő módon kerül érvényesítésre.

- előfizetői névjegyzékhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő 15 napon belül az elektronikusan elérhető névjegyzékben, a következő kiadásakor a nyomtatott formánál.

A bejelentést követő 15 napon belül vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához tett nyilatkozat

- értéknövelt szolgáltatások nyújtásához tett nyilatkozat

- üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- tételes számla igényléséhez tett nyilatkozat

- az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok tett nyilatkozat

- egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán úgy, hogy új előfizetői szerződést kezdeményezhet a Szolgáltató.

- elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez tett nyilatkozat

11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei,

Határozatlan idejű szerződés esetén:

- előfizetői felmondással
- szolgáltató felmondással

Határozott idejű szerződés esetén:

- határozott idő leteltével
- előfizetői felmondással
- szolgáltató felmondással

Az előfizetői szerződés az Eht. 134. §-ban foglalt eseteken túl megszűnik

- a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- d) a felek közös megegyezésével.

11.1. Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizető részéről

(1) Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

A szerződés megszűnésének egyéb eseteit, például rendkívüli felmondás, a szolgáltató szerződés szegése esetén az ÁSZF 6 pontja tartalmazza.

11.2. Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltató részéről

(2) Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a (6)-(7) bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

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

(4) Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(5) A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a (4) bekezdésben foglaltakról.

(6) A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,

d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(7) A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

(8) Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

(9) Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

(10) A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

(11) Az előfizetői szerződés megszűnése egyes eseteinek az (1)-(9) bekezdésekben nem szabályozott feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

(12) A szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a (6) vagy (7) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

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

Határozott idejű szerződés esetén alkalmazandó szabályok

(15) Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

- Az Eht. 134. § (1) bekezdése szerinti felmondás esetén (előfizetői felmondás) sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

- Az előfizető és a szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló

nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

- A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott összegű jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.

- A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha a szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

- A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

- A szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésben foglaltakról.

- Az Eht. 134. § (16) bekezdésében foglalt esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.

11.3. Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

Az előfizető, a Szolgáltató figyelmeztető értesítését követően köteles a díjtartozás kiegyenlítésére, az értesítésben megjelölt fizetési határidőig, általában 8 naptári nap. A második értesítést követően a fizetés kiegyenlítésére általában 8 naptári napos határidőt szab a Szolgáltató, ennek kiegyenlítése hiányában, újabb értesítés mellett, jogosult a Szolgáltató 30 napos felmondási idővel felmondani a szolgáltatást úgy, hogy az előfizetőnek az eredeti fizetési határidőhöz képest egy hónapja volt a számla kiegyenlítésére. A Szolgáltató a késedelmesen fizető előfizető forgalmát korlátozhatja, illetve szüneteltetheti az ÁSZF 5. fejezete szerint.

12. Az előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

12.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Előfizető feladatai

Az előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval a hibaelhárítás során, melynek részletes szabályait az ÁSZF 6 fejezete tartalmazza.

Az előfizetőt terheli minden olyan adatváltozás bejelentése a Szolgáltató felé, amely érinti az előfizetői szerződésben szereplő bármelyik adatot.

Az előfizetők értesítése

(1) Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(2) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

(4) A (3)–(5) bekezdésben foglalt értesítési kötelezettség kézbesítési vélelmet nem alapoz meg. A hatósági eljárás során az előfizető értesítése megtörténtének bizonyítása a szolgáltatót terheli.

(5) A szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a szolgáltató köteles tájékoztatást adni.

Az előfizetők tájékoztatása

(1) Ha jogszabály vagy a Hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak (e bekezdésben a továbbiakban: tájékoztatás) a szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgálatos igénybevételel elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

(2) A Hatóság előírhatja az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az előfizetők, és felhasználók tájékoztatása céljából a Hatóság által meghatározott módon közérdekű tájékoztatást állítsanak össze. A közérdekű tájékoztatás kiterjedhet - többek között - az alábbiakra:

- a) a szerzői jogok megsértésére, más törvénybe ütköző használatra és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos információkra,
- b) a gyermekek és sérülékeny személyek védelmét lehetővé tevő könnyen használható és konfigurálható szoftverekre vagy szoftveropciók elérhetőségére, vagy
- c) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre.

(3) Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.

(4) Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató választása szerint - a 144. § (5) és (6) bekezdésében foglaltakra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- 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 hozzáférhetővé tenni.

(5) A (4) bekezdés a)-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 vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

(6) A (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag e törvény 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

(7) Az előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

(8) A Hatóság - annak érdekében, hogy az előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezzenek - előírhatja, hogy a hírközlési szolgáltatók tájékoztassák az előfizetőiket:

- a) az általuk nyújtott szolgáltatásokról, különös tekintettel azon számokra, vagy szolgáltatásokra alkalmazandó díjakról, amelyre egyedi díjszabási feltételek vonatkoznak,
- b) a szolgáltató által az egy hálózati összeköttetésen átmenő forgalom mérésére és alakítására létrehozott bármely eljárásról, valamint arról, hogy ezen eljárások milyen hatással lehetnek a szolgáltatás minőségére,
- c) a fogyasztóknak előfizetőiket a számukra kifejlesztett termékekről és szolgáltatásokról.

(9) A szolgáltatások egyes kategóriái tekintetében a Hatóság megkövetelheti, hogy a tájékoztatásra közvetlenül a hívás kapcsolása előtt kerüljön sor.

(10) A Hatóság annak érdekében, hogy az előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezzenek a szolgáltatások minőségéről, az árakról és díjszabásokról, összehasonlíthassák az egyes

szolgáltatásokat és a választási szabadságnak megfelelően ésszerű döntéseket hozzanak, előírhatja, hogy a hírközlési szolgáltatók összehasonlításra alkalmas módon az általuk nyújtott szolgáltatások minőségéről, elérhetőségéről, valamint áráról adatokat szolgáltatassanak a Hatóságnak, vagy ilyen adatokat tegyenek közzé.

(11) A Hatóság a hírközlési szolgáltatók által benyújtott információk alapján összehasonlító adatokat tesz közzé, hogy lehetővé tegye a felhasználók és az előfizetők számára, interaktív útmutatók vagy hasonló műszaki megoldások, alkalmazások segítségével a független költségértékelést.

A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles biztosítani költségellenőrzés szolgáltatást, beleértve az egyéni előfizetők ingyenes figyelmeztetését is rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás észlelése esetén.

12.2. A szolgáltatás rendeltetészerű használata

A rendeltetészerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége.

Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

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

A szolgáltatáshoz a Szolgáltató által az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközökről, az átadásakor, átadás-átvételi jegyzőkönyv készül a két fél aláírásával. Az előfizető a szolgáltatás szerződés megszűnésekor köteles a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, működőképes állapotban, visszaszolgáltatni.

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az eszközért térítési díjat kérni:

- ha az előfizető nem szolgáltatja vissza az eszközt a szerződés megszűnését követő 15 napon belül,
- ha az előfizető nem működő képes állapotban adja vissza az eszközt,

Az eszközök térítési díjait a Díjak melléklet tartalmazza.

12.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

Adatszolgáltatás

Az előfizető a Szolgáltató kérésére köteles az adatszolgáltatásra:

- ha a hálózat biztonságát veszélyeztető magatartást tapasztal az előfizető részéről,
- ha nem megfelelő végberendezés használatát tapasztalja a Szolgáltató,
- ha a személyes adatok valódiságával kapcsolatban megtévesztő magatartást tapasztal,
- ha bűnüldöző szervek, nemzetbiztonság és honvédelem szervek kérnek információkat a szolgáltatótól és azt, csak az előfizető adatszolgáltatásával tudja teljesíteni.

**1. sz. melléklet Díjak
Egyéb díjak**

Megnevezés	Díj(bruttó)
Áthelyezési díj(alkalom)	kiszállási díj+munkadíj
Átírás díja(alkalom)	1 000 Ft
Kiszállási díj(alkalom)	5 000 Ft
Sürgősségi kiszállási díj	10 000 Ft
Munkavégzés óradíja(minden megkezdett fél óra számít)	5 800 Ft
Díjcsomag módosítás (alkalom)	300 Ft
Számlamásolat díja /db	350 Ft
Visszakapcsolási díj	
- díjfizetés elmaradása esetén első alkalommal	2 600 Ft
- díjfizetés elmaradása esetén minden további alkalommal	5 000 Ft
- szüneteltetés befejezése esetén	0 Ft
Webtárhely	
ZNET-WebStart	10 800 Ft
ZNET-WebExtra	17 810 Ft
ZNET-WebSzuper	33 600 Ft
Szerver tárhely(1 db FIX IP címet tartalmaz)	
ZNET-Szerver-100	17 400 Ft
ZNET-Szerver-1000	21 000 Ft
E-mail szolgáltatás	
E-mail cím	1 440 Ft
E-mail alias	720 Ft
FIX IP cím (db/hó)	3 175 Ft*
Weblap szerkesztés	Egyedi megállapodás alapján
DNS szolgáltatások*	
Domain regisztráció/2év (.hu)	2 900 Ft
Domain fenntartás/év (.hu)	1 800 Ft
Domain átregisztrálás/db (.hu)	1 400 Ft
* a nem „.hu” domain név esetén egyedi díjak érvényesek	
Szüneteltetési díjak	
Határozott idejű szerződés esetén (/hó)	500 Ft/hó
Határozatlan idejű szerződés esetén	0 Ft

* a Fix IP cím ára 2014.07.15-től kötött szerződések esetében ennyi, a régiek maradnak az eredeti áron.

Új díjcsomagok:

2014.06.01.-től köthető csomagok:

Lakossági csomagok (KKV is választhatják)*

Alapár	Határozatlan idejű Bruttó	1 éves hűségidővel Bruttó	2 éves hűségidővel Bruttó	Névleges.le/feltölt. seb. Mb/sec	Gar.le/feltölt. seb. Mb/sec
Belépési díj	32.000 Ft	18.000 Ft	12.000 Ft		
Díjcsomagok					
AirHome PIKO	1.910 Ft	1.670 Ft	1.550 Ft	0,5/0,06	0,125/0,015
AirHome NANO	2.560 Ft	2.220 Ft	2.050 Ft	1/0,125	0,25/0,031
AirHome MINI	3.210 Ft	2.770 Ft	2.550 Ft	2/0,25	0,5/0,06
AirHome XS 5/0,5M	4.340 Ft	3.840 Ft	3.540 Ft	5/0,5	1/0,1
AirHome S 12/3M	5.640 Ft	4.940 Ft	4.540 Ft	12/3	4/1
AirHome M 18/4M	6.640 Ft	5.840 Ft	5.340 Ft	18/4	8/1,5
AirHome L 24/5M	8.440 Ft	7.440 Ft	6.840 Ft	24/5	10/2
AirHome XL 36/6M	12.940 Ft	11.340 Ft	10.340 Ft	36/6	20/3

Elektronikus számlával vagy csoportos beszédessel, banki átutalással (1*175Ft)	Határozatlan idejű Bruttó	1 éves hűségidővel Bruttó	2 éves hűségidővel Bruttó	Névleges.le/feltölt. seb. Mb/sec	Gar.le/feltölt. seb. Mb/sec
Belépési díj	32.000 Ft	18.000 Ft	12.000 Ft		
Díjcsomagok					
AirHome PIKO	1.735 Ft	1.495 Ft	1.375 Ft	0,5/0,06	0,125/0,015
AirHome NANO	2.385 Ft	2.045 Ft	1.875 Ft	1/0,125	0,25/0,031
AirHome MINI	3.035 Ft	2.595 Ft	2.375 Ft	2/0,25	0,5/0,06
AirHome XS 5/0,5M	4.165 Ft	3.665 Ft	3.365 Ft	5/0,5	1/0,1
AirHome S 12/3M	5.465 Ft	4.765 Ft	4.365 Ft	12/3	4/1
AirHome M 18/4M	6.465 Ft	5.665 Ft	5.165 Ft	18/4	8/1,5
AirHome L 24/5M	8.265 Ft	7.265 Ft	6.665 Ft	24/5	10/2
AirHome XL 36/6M	12.765 Ft	11.165 Ft	10.165 Ft	36/6	20/3

Elektronikus számlával és csoportos beszedéssel, banki átutalással (2*175Ft)	Határozatlan idejű Bruttó	1 éves hűségidővel Bruttó	2 éves hűségidővel Bruttó	Névleges.le/feltölt. seb. Mb/sec	Gar.le/feltölt. seb. Mb/sec
Belépési díj	32.000 Ft	18.000 Ft	12.000 Ft		
Díjcsomagok					
AirHome PIKO	1.560 Ft	1.320 Ft	1.200 Ft	0,5/0,06	0,125/0,015
AirHome NANO	2.210 Ft	1.870 Ft	1.700 Ft	1/0,125	0,25/0,031
AirHome MINI	2.860 Ft	2.420 Ft	2.200 Ft	2/0,25	0,5/0,06
AirHome XS 5/0,5M	3.990 Ft	3.490 Ft	3.190 Ft	5/0,5	1/0,1
AirHome S 12/3M	5.290 Ft	4.590 Ft	4.190 Ft	12/3	4/1
AirHome M 18/4M	6.290 Ft	5.490 Ft	4.990 Ft	18/4	8/1,5
AirHome L 24/5M	8.090 Ft	7.090 Ft	6.490 Ft	24/5	10/2
AirHome XL 36/6M	12.590 Ft	10.990 Ft	9.990 Ft	36/6	20/3

Kisvállalati csomagok (telefon szolgáltatással kombinálva)*

		Határozatlan idejű Nettó	1 éves hűségidővel Nettó	2 éves hűségidővel Nettó	Névleges sávszélesség Mbit/s	Garantálás sebesség Mbit/s	Üzleti telefon csomagok/ havidíj Nettó			Ingyenes FIX IP
							Alap	Normál	Prémium	
AirOffice XS	Egyszeri telepítési díj	12.000 Ft	12.000 Ft	12.000 Ft			Ingyenes	Ingyenes	Ingyenes	1 db
	Havidíj	10 000 Ft	5 990 Ft	4 990 Ft	6/1	1,5/0,5	1 100 Ft	1 495 Ft	2 285 Ft	
AirOffice S	Egyszeri telepítési díj	12.000 Ft	Ingyenes	Ingyenes			Ingyenes	Ingyenes	Ingyenes	1 db
	Havidíj	15 000 Ft	8 990 Ft	6 990 Ft	20/4	10/2	2db telefonvonal 0 Ft	990 Ft	1 990 Ft	
AirOffice M	Egyszeri telepítési díj	12.000 Ft	Ingyenes	Ingyenes			Ingyenes	Ingyenes	Ingyenes	1 db
	Havidíj	20 000 Ft	11 990 Ft	9 990 Ft	30/5	15/3	0	2db telefonvonal 0 Ft	990 Ft	
AirOffice L	Egyszeri telepítési díj	12.000 Ft	Ingyenes	Ingyenes			Ingyenes	Ingyenes	Ingyenes	1 db
	Havidíj	25 000 Ft	18 990 Ft	14 990 Ft	40/10	20/5	0	0	2db telefonvonal 0 Ft	
AirOffice XL	Egyszeri telepítési díj	12.000 Ft	Ingyenes	Ingyenes			Ingyenes	Ingyenes	Ingyenes	1 db
	Havidíj	30 000 Ft	23 990 Ft	19 990 Ft	50/15	25/8	0	0	2db telefonvonal 0 Ft	

A táblázatban szereplő díjak nettó díjak, a bruttó díjak 27% ÁFA-val növelt díjak!

2 db telefon vonal= 2 db hívószámmal, havi alapidíj kedvezménnyel nyújtott, másodperc alapú VoIP alapú helyhez kötött telefon előfizetés

*A lakossági és Kisvállalati csomagok esetében az 1 és 2 év hűségidő vállalásakor kedvezményként adjuk a telepítési és havi díjknál a csökkentett díjakat! (határozatlan díjakhoz képest)

Az Air Home és Office csomagok esetén a kedvezmények mértéke

Internet szolgáltatás féléves előre fizetéssel	5 % kedvezmény
Internet szolgáltatás éves előre fizetéssel	10 % kedvezmény

Üzleti, bérelt vonali Internet elérési szolgáltatások:

A **üzleti előfizetők bérelt vonali jellegű Internet elérési szolgáltatásaira** egyedi, névre szóló ajánlatokat kapnak.

Az egyedi ajánlatoknál a 6/2011-es NMHH elnöki rendeletben foglaltak szerinti feltételeket vesszük figyelembe és egyedileg alakítjuk ki a vállalt feltételeket!

LAKOSSÁGI DÍJCSOMAGOK

*Aktív, de 2014.06.01.-től már nem köthető csomagok!

	Húség nélkül	1 év húséggel	2 év húséggel		
Belépési díj:	32.000 Ft	18.000 Ft	12.000 Ft		
Díjcsomagok:				Névleges. le/feltöltési sávszélesség Mb/s	Garantált le/feltöltési sebesség Mb/s
NSDRN PIKO*	1910 FT	1670 FT	1550 FT	0,5/0,06	0,125/0,015
NSDRN NANO*	2560 FT	2220 FT	2050 FT	1/0,0125	0,25/0,031
NSDRN MINI*	3210 FT	2770 FT	2550 FT	2/0,25	0,5/0,06
NSDRN MIDI*	4120 FT	3540 FT	3250 FT	5/0,5	1/0,125
NSDRN ALFA*	5420 FT	4640 FT	4250 FT	12/3	3,63/0,73
NSDRN BETA*	8020 FT	6840 FT	6250 FT	24/4	6/1
NSDRN GAMMA*	10620 FT	9040 FT	8250 FT	36/5	9/1
NSDRN DELTA*	13220 FT	11240 FT	10250 FT	48/10	12/2
Belépési díj:	0 Ft	-	-		
ZOPTIC ALFA	2.650 Ft	-	-	32/12 Mb/s	16/6 Mb/s
ZOPTIC BETA	3.750 Ft	-	-	64/24 Mb/s	32/12 Mb/s
ZOPTIC GAMMA	4.750 Ft	-	-	100/40 Mb/s	50/20 Mb/s
ZOTPIC DELTA	17.350 Ft	-	-	256/64 Mb/s	90/32 Mb/s
Belépési díj:	0 Ft	0 Ft	0 Ft		
GelkaNET MINI	3.990 Ft	3.430 Ft	3.150 Ft	1/0,25 Mb/s	0,25/0,125 Mb/s
GelkaNET MIDI	4.770 Ft	4.090 Ft	3.750 Ft	4/0,5 Mb/s	1/0,25 Mb/s
GelkaNET ALFA	5.810 Ft	4.970 Ft	4.550 Ft	10/1 Mb/s	2/0,5 Mb/s
GelkaNET BETA	8.930 Ft	7.610 Ft	6.950 Ft	20/2 Mb/s	3/0,75 Mb/s
Gelkanet GAMMA	11.920 Ft	10.140 Ft	9.250 Ft	30/5 Mb/s	5/2 Mb/s
Belépési díj:	0 Ft	0 Ft	0 Ft		
ZOAX MINI	3.990 Ft	3.430 Ft	3.150 Ft	1/0,25 Mb/s	0,25/0,125 Mb/s
ZOAX MIDI	4.770 Ft	4.090 Ft	3.750 Ft	3/0,5 Mb/s	1/0,25 Mb/s
ZOAX ALFA	5.810 Ft	4.970 Ft	4.550 Ft	6/1 Mb/s	2/0,5 Mb/s
ZOAX BETA	8.930 Ft	7.610 Ft	6.950 Ft	12/2 Mb/s	3/0,75 Mb/s
ZOAX GAMMA	11.920 Ft	10.140 Ft	9.250 Ft	25/5 Mb/s	5/2 Mb/s

ÜZLETI DÍJCSOMAGOK

*Aktív, de 2014.06.01.-től már nem köthető csomagok!

	Húség nélkül	1 év húséggel	2 év húséggel		
Belépési díj:	32.000 Ft	18.000 Ft	12.000 Ft		
Díjcsomagok:				Névleges. le/feltöltési sávszélesség Mb/s	Garantált le/feltöltési sebesség Mb/s
NSDRN-Business MIDI*	6.720 Ft	5.740 Ft	5.250 Ft	4/1 Mb/s	1/0,5 Mb/s
NSDRN-Business ALFA*	9.697 Ft	8.259 Ft	7.540 Ft	8/3 Mb/s	4/1,5 Mb/s
NSDRN-Business BETA*	13.220 Ft	11.240 Ft	10.250 Ft	16/4 Mb/s	5/2 Mb/s
NSDRN-Business GAMMA*	14.520 Ft	12.340 Ft	11.250 Ft	24/6 Mb/s	6/2,5 Mb/s
NSDRN-Business DELTA*	18.420 Ft	15.640 Ft	14.250 Ft	32/10 Mb/s	8/3 Mb/s
NSDRN-Business EPSZILON*	26.325 Ft	22.275 Ft	20.250 Ft	100/25 Mb/s	15/7 Mb/s
Belépési díj:	0 Ft	-	-		
ZOPTIC-Business ALFA	3.800 Ft	-	-	32/12 Mb/s	16/6 Mb/s
ZOPTIC-Business BETA	5.450 Ft	-	-	64/24 Mb/s	32/12 Mb/s
ZOPTIC-Business GAMMA	6.950 Ft	-	-	100/40 Mb/s	50/20 Mb/s
ZOPTIC_Business Delta	25.850 Ft	-	-	256/64 Mb/s	90/32 Mb/s
Belépési díj:	0 Ft	0 Ft	0 Ft		
GelkaNET-Business MIDI	6.720 Ft	5.740 Ft	5.250 Ft	5/0,5 Mb/s	1/0,25 Mb/s
GelkaNET-Business ALFA	9.697 Ft	8.259 Ft	7.540 Ft	12/1 Mb/s	4/0,5 Mb/s
GelkaNET-Business BETA	13.220 Ft	11.240 Ft	10.250 Ft	24/2 Mb/s	5/1 Mb/s
GelkaNET-Business GAMMA	14.520 Ft	12.340 Ft	11.250 Ft	36/5 Mb/s	6/2 Mb/s
Belépési díj:	0 Ft	0 Ft	0 Ft		
ZOAX-Business MIDI	6.720 Ft	5.740 Ft	5.250 Ft	5/1 Mb/s	1/0,5 Mb/s
ZOAX-Business ALFA	9.697 Ft	8.259 Ft	7.540 Ft	12/3 Mb/s	4/1,5 Mb/s
ZOAX-Business BETA	13.220 Ft	11.240 Ft	10.250 Ft	24/4 Mb/s	5/2 Mb/s
ZOAX-Business GAMMA	14.520 Ft	12.340 Ft	11.250 Ft	36/6 Mb/s	5/2,5 Mb/s
Belépési díj:	32.000 Ft	18.000 Ft	12.000 Ft		
SSDRN/SZOAX ALFA*	7.500 Ft	6.400 Ft	5.850 Ft	2/2 Mb/s	1/1 Mb/s

SSDRN/SZOAX BETA*	10.100 Ft	8.600 Ft	7.850 Ft	4/4 Mb/s	2/2 Mb/s
-------------------	-----------	----------	----------	----------	----------

* + 1 DB FIX IP cím ingyenesen

HAVIDÍJ KEDVEZMÉNYEK	
Internet szolgáltatás féléves előre fizetéssel	10 % kedvezmény
Internet szolgáltatás éves előre fizetéssel	15 % kedvezmény
Átutalással vagy csoportos beszedéssel fizet, és papír alapú számlát kér.	175 Ft kedvezmény
Átutalással vagy csoportos beszedéssel fizet, és elektronikus számlát kér	350 Ft kedvezmény

- Az internet havidíjából, 1 éves fizetésnél nem alkalmazható, egyéb kedvezménnyel nem vonható össze!

BELÉPÉSI DÍJAK

Lakossági ügyfeleknek			
Díjcsomag megnevezése	Húség nélkül	1 év húséggel	2 év húséggel
NSDRN	32.000 Ft	18.000 Ft	12.000 Ft
ZOPTIC	0 Ft	-	-
GelkaNET	0 Ft	0 Ft	0 Ft
ZOAX	0 Ft	0 Ft	0 Ft

Kötbér mértéke	0 Ft	14.000 Ft	20.000 Ft
-----------------------	-------------	------------------	------------------

Üzleti ügyfeleknek			
Díjcsomag megnevezése	Húség nélkül	1 év húséggel	2 év húséggel
NSDRN-Business	32.000 Ft	18.000 Ft	12.000 Ft
ZOPTIC-Business	0 Ft	-	-
GelkaNET-Business	0 Ft	0 Ft	0 Ft
ZOAX-Business	0 Ft	0 Ft	0 Ft
SSDRN/SZOAX	32.000 Ft	18.000 Ft	12.000 Ft

Kötbér mértéke	0 Ft	36.000 Ft	39.000 Ft
-----------------------	-------------	------------------	------------------

A belépési díjak egy végpontra való kiépítés díját tartalmazzák.

Az árak a 27 %-os ÁFA-t tartalmazzák!

Aktív, de már nem igényelhető díjcsomagok:

Megnevezés	Névl. sávszélesség le/fel (garantált sebesség le/fel)	Használat	Hűségidő	E-mail	Webtárhely		Fix IP-cím havi díja	Egyéni csomag havi díja	Üzleti
F B L A N	ALFA	10/5 Mb/s (4/2 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	1 db	Nincs	4.000 Ft	2.077Ft	2.941Ft
	BETA	30/15Mb/s (6/3 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	2 db	Nincs	4.000 Ft	2.585 Ft	3.703 Ft
	GAMMA	60/30 Mb/s (10/5 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	3 db	100 MB	4.000 Ft	3.093 Ft	4.465 Ft
	DELTA	100/50 Mb/s (20/10 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	5 db	200 MB	4.000 Ft	4.109 Ft	5.989 Ft
	EPSILON	256/64 Mb/s (50/20 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	8 db	500 MB	4.000 Ft	6.344 Ft	9.342 Ft
L S D R N	ALFA	1/0,18 Mb/s (0,375/0,0625 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	3 db	100 MB	4.000 Ft	4.414 Ft	5.532 Ft
	BETA	2/0,25 Mb/s (0,5/0,125 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	5 db	200 MB	4.000 Ft	6.700 Ft	7.970 Ft
	GAMMA	3/0,0,36 Mb/s (0,75/0,25 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	8 db	500 MB	4.000 Ft	7.970 Ft	10.713 Ft
M S D R N	ALFA	3/0,5 Mb/s (1/0,25 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	3 db	100 MB	4.000 Ft	4.414 Ft	5.532 Ft
	BETA	6/1 Mb/s (2/0,5 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	5 db	200 MB	4.000 Ft	6.700 Ft	7.970 Ft
	GAMMA	10/2 Mb/s (4/1 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	8 db	500 MB	4.000 Ft	8.986 Ft	12.948 Ft
H S D R N	ALFA	2/0,5 Mb/s (1/0,25 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	1 db	Nincs	4.000 Ft	2.687 Ft	3.804 Ft
	BETA	4/1 Mb/s (2/0,5 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	3 db	100 MB	4.000 Ft	4.414 Ft	6.548 Ft
	GAMMA	8/2 Mb/s (3/0,75 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	5 db	200 MB	4.000 Ft	6.598Ft	9.697 Ft
	DELTA	12/3 Mb/s (4/1 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	8 db	500 MB	4.000 Ft	8.681 Ft	12.847 Ft
K O A X	ALFA	3/0,5 Mb/s (1/0,25 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	3 db	100 MB	4.000 Ft	4.414 Ft	5.532 Ft
	BETA	6/1 Mb/s (2/0,5 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	5 db	200 MB	4.000 Ft	6.700 Ft	7.970 Ft
	GAMMA	10/2 Mb/s (4/1 Mb/s)	Korlátlan	Nincs	8 db	500 MB	4.000 Ft	8.986 Ft	12.948 Ft

Bruttó árak	Hűség nélkül (listaárak)	1 év hűséggel	2 év hűséggel	gar.seb le/fel
Belépési díj	45 000 Ft	15 000 Ft	9 000 Ft	
ZNET MINI 1/0,25 Mb/s	4 414 Ft	2 382 Ft	2 179 Ft	0,25/0,125 Mb/s
ZNET MIDI 2/1 Mb/s	5 430 Ft	2 890 Ft	2 636 Ft	0,5/0,25 Mb/sec
USDRN ALFA 5/2 Mb/s	8 478 Ft	4 414 Ft	4 008 Ft	1,25/0,5 Mb/s
USDRN BETA 10/3 Mb/s	13 355 Ft	6 852 Ft	6 202 Ft	2,5/0,75 Mb/s
USDRN GAMMA 20/5 Mb/s	18 232 Ft	9 291 Ft	8 397 Ft	5/1,25 kb/s
USDRN DELTA* 50/10 Mb/s	28 798 Ft	14 574 Ft	13 152Ft	12,5/2,5 Mb/s
USDRN EPSZILON* 100/20 Mb/s	45 054 Ft	22 702 Ft	20 467 Ft	25/5 Mb/s
Kötbér hűségidőn belüli felmondásnál	0 Ft	30 000 Ft	36 000 Ft	

Hűség nélkül

FBLAN ALFA	2.340 Ft	-	-	6/2 Mb/s	2/0,75 Mb/s
------------	----------	---	---	----------	-------------

	Hűség nélkül	1 év hűség	2 év hűség	névl. Sáv szélesség	gar.seb le/fel
XSDRN MINI	3.990 Ft	3.430 Ft	3.150 Ft	1/0,25 Mb/s	0,25/0,125 Mb/s
XSDRN MIDI	4.770 Ft	4.090 Ft	3.750 Ft	3/1 Mb/s	1/0,25 Mb/s
XSDRN ALFA	5.810 Ft	4.970 Ft	4.550 Ft	6/2 Mb/s	2/0,75 Mb/s
XSDRN BETA	8.930 Ft	7.610 Ft	6.950 Ft	12/3 Mb/s	3/2 Mb/s
XSDRN GAMMA*	11.920 Ft	10.140 Ft	9.250 Ft	25/5 Mb/s	5/2 Mb/s
XSDRN DELTA*	17.120 Ft	14.540 Ft	13.250 Ft	50/10 Mb/s	12,5/3 Mb/s
XSDRN EPSZILON*	26.220 Ft	22.240 Ft	20.250 Ft	100/20 Mb/s	25/5 Mb/s

	Hűség nélkül	1 év hűség	2 év hűség
Kötbér mértéke	0 Ft	36.000 Ft	39.000 Ft

*1 év hűség esetén 3 havidíj, 2 év esetén 6 havidíj fizetésével.

**az 1 éves hűség 3 havi díja kiváltható 2 kéz-fizető kezeléssel

A már nem igényelhető díjcsomagok esetében a csomagváltás csak a hűségidő lejártát követően lehetséges!

Az árak a 27 %-os ÁFA-t tartalmazzák!

Üzleti díjcsomagok

Bruttó árak	hűség nélkül	1 év	2 év	gar. seb le/fel
Belépési díj	36 000 Ft	nincs	nincs	
USDRN-Business ALFA 6/3 Mb/sec	7 970 Ft	7 970 Ft	6 700 Ft	1,5/0,75 Mb/s
USDRN-Business BETA 12/4 Mb/sec	10 510 Ft	10 510 Ft	9240 Ft	3/1 Mb/s
USDRN-Business GAMMA 18/6 Mb/sec	11 780 Ft	11 780 Ft	10101 Ft	4,5/1,5 Mb/s
USDRN-Business DELTA 25/10 Mb/sec	14 320 Ft	14 320 Ft	13 050 Ft	6,25/2,5 Mb/s
Kötbér szerződés alatti felmondásnál	0 Ft	36 000 Ft	39 000 Ft	
1 db Fix IP címet tartalmaz az ár.				

	Hűség nélkül	1 év hűséggel	2 év hűséggel		
Belépési díj:	32.000 Ft	18.000 Ft	12.000 Ft		
Díjcsomagok:				Névleges le/feltöltési sáv szélesség	Garantált le/feltöltési sebesség
XSDRN-Business MIDI	6.720 Ft	5.740 Ft	5.250 Ft	4/1 Mb/s	1/0,5 Mb/s
XSDRN-Business ALFA	9.697 Ft	8.259 Ft	7.540 Ft	8/3 Mb/s	4/1,5 Mb/s
XSDRN-Business BETA	13.220 Ft	11.240 Ft	10.250 Ft	16/4 Mb/s	5/2 Mb/s
XSDRN-Business GAMMA	14.520 Ft	12.340 Ft	11.250 Ft	24/6 Mb/s	6/2,5 Mb/s
XSDRN-Business DELTA	18.420 Ft	15.640 Ft	14.250 Ft	32/10 Mb/s	8/3 Mb/s

Belépési díj:	0 FT	-	-		
FBLAN-Business ALFA	3.335 Ft	-	-	6/2 Mb/s	2/0,75 Mb/s

	Hűség nélkül	1 év hűség	2 év hűség
Kötbér mértéke	0 Ft	36.000 Ft	39.000 Ft

*1 év hűség esetén 3 havidíj, 2 év esetén 6 havidíj fizetésével.

**az 1 éves hűség 3 havi díja kiváltható 2 kéz-fizető kezessel

Az árak a 27 %-os ÁFA-t tartalmazzák!

A ZNET-Mikronet Kft. pénzügyi behajtási folyamata

A szolgáltató a pénzügyi kintlévőségeinek kezelésére szolgáló folyamatot, és annak díjait az alábbiakban határozza meg ezen ÁSZF hatálybalépésével.

- értesítések:

1. felszólító e-mail: számla lejárta után 10. nap
2. felszólító e-mail: számla lejárta után 15. nap
3. felszólító telefon: számla lejárta után 20. nap
4. felszólító ablak: számla lejárta után 25. nap
5. letiltás: számla lejárta után 31. nap

-A szolgáltató 30 nap számlatartozás után az I.sz felszólító levéllel figyelmezteti az előfizetőt, amely azt tartalmazza, hogy azonnal korlátozhatja szolgáltatását, amennyiben nem egyenlíti ki tartozását.

-60 nap számlatartozás esetén II.sz felszólításban az előfizető tájékoztatást kap, amennyiben nem rendezi tartozását 15 napon belül, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződését 30 napos felmondási idővel az előfizető szerződésszegése miatt felmondani az előfizetőt terhelő minden jogkövetkezménnyel együtt.

-A 90 nap leteltével a III.sz tértivevényes felmondólevélben a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt, hogy a felmondás hatálybalépéséig (30 nap) még megszüntetheti a szerződésszegést ha a teljes egyenlegét kiegyenlíti, és abban az esetben a szerződés nem szűnik meg szolgáltatói felmondással. Ebben a levélben tájékoztatja a szolgáltató az előfizetőt, hogy a felmondás hatályba lépése után telefonon egyeztetett időpontban megjelenik munkatársa a szolgáltató tulajdonában lévő eszközök leszerelése céljából (amennyiben van ilyen). Összesen 2 alkalommal kísérli meg a szolgáltató leszerelni az eszközeit. A leszerelés kiszállási díja 5000 Ft/alkalom.

- Amennyiben hatályba lépett a szolgáltatói felmondás, a szolgáltató tértivevényes levélben felszólítja az előfizetőt az összes tartozásának (számlatartozás, kiszállási díj, kötbér, kamat 15 napon belüli kiegyenlítésére. Amennyiben ez nem történik meg, a szolgáltató bírósági úton, polgári peres eljárásban érvényesíti követeléseit annak minden költségével együtt.

-A szolgáltató a 60 napon túli előfizetői tartozások esetén megbízottja által személyesen is felkeresheti az előfizetőt egyeztetés céljából. A kiszállás díja 5000 Ft/alkalom.

-Tértivevényes levél küldésének díja: bruttó 1000 Ft/db

Szolgáltatás definíció

1. LSDRN hozzáférés

A szolgáltatás felhasználója igénye, illetve a hozzáférés módja által meghatározott adatátviteli sebességgel (sávszélesség) TCP/IP - hozzáférést vásárol a Szolgáltatótól.

Hozzáférés:

A felhasználó munkaállomása, saját vagy bérelt eszközével (wireless PCI, wireless bridge, wireless router), vagy a Szolgáltató által üzemeltetett eszközzel (pl.: társasház) rádiós vonalon keresztül (2,4 GHz, szűrt spektrum) csatlakozik a Szolgáltató által üzemeltetett, 802.11b protokollt biztosító állomáshoz (csatlakozási pont). A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő kliens- (ügyfél-) programok segítségével veszi igénybe. A felhasználónak minden esetben jeleznie kell, ha egy Szolgáltató által üzemeltetett eszközhöz csatlakozó berendezését (teljes gép, hálózati kártya) lecseréli, mivel ellenkező esetben (a hálózat védelme miatt) nem garantált a működés.

1.1 LSDRN Internet szolgáltatás statikus, SNAT-olt privát IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított privát IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez, mely SNAT (forrás hálózati címfordítás) útján kap publikus IP-címet.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT) hálózaton keresztül működik.

1.2 LSDRN Internet szolgáltatás dinamikus SNAT-olt privát IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt privát IP-cím rendelődik (DHCP) a felhasználó számítógépéhez egy dinamikus kiosztású IP-cím tartományból, mely SNAT (forrás hálózati címfordítás) útján kap publikus IP-címet. Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT) hálózaton keresztül működik.

1.3 LSDRN Internet szolgáltatás statikus FULLNAT-olt privát IP-címmel, fix publikus IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított privát IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez, mely FULLNAT (teljes hálózati címfordítás) útján kap fix publikus IP-címet.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT), vagy aktív NAT-olt (DNAT) hálózaton keresztül működik.

Az 1.1 és 1.2 mód között a Szolgáltató választ a technikai lehetőségektől függően, az 1.3-as mód az ügyfél által kérhető, melynek külön havi díja van.

2. MSDRN hozzáférés

A szolgáltatás felhasználója igénye, illetve a hozzáférés módja által meghatározott adatátviteli sebességgel (sávszélesség) TCP/IP-hozzáférést vásárol a Szolgáltatótól.

Hozzáférés:

A felhasználó munkaállomása, saját vagy bérelt eszközével (wireless bridge, wireless router), vagy a Szolgáltató által üzemeltetett eszközzel (pl.: társasház) rádiós vonalon keresztül (5,8 GHz, szórt spektrum) csatlakozik a Szolgáltató által üzemeltetett, 802.11a protokollt biztosító állomásához (csatlakozási pont). A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő kliens- (ügyfél-) programok segítségével veszi igénybe. A felhasználónak minden esetben jeleznie kell, ha egy Szolgáltató által üzemeltetett eszközhöz csatlakozó berendezését (teljes gép, hálózati kártya) lecseréli, mivel ellenkező esetben (a hálózat védelme miatt) nem garantált a működés.

2.1 MSDRN Internet szolgáltatás statikus, SNAT-olt privát IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított privát IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez, mely SNAT (forrás hálózati címfordítás) útján kap publikus IP-címet.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT) hálózaton keresztül működik.

2.2 MSDRN Internet szolgáltatás dinamikus SNAT-olt privát IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt privát IP-cím rendelődik (DHCP) a felhasználó számítógépéhez egy dinamikus kiosztású IP-cím tartományból, mely SNAT (forrás hálózati címfordítás) útján kap publikus IP-címet. Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT) hálózaton keresztül működik.

2.3 MSDRN Internet szolgáltatás statikus FULLNAT-olt privát IP-címmel, fix publikus IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított privát IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez, mely FULLNAT (teljes hálózati címfordítás) útján kap fix publikus IP-címet.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT), vagy aktív NAT-olt (DNAT) hálózaton keresztül működik.

Az 2.1 és 2.2 mód között a Szolgáltató választ a technikai lehetőségektől függően, az 2.3-as mód az ügyfél által kérhető, melynek külön havi díja van.

3. HSDRN hozzáférés

A szolgáltatás felhasználója igénye, illetve a hozzáférés módja által meghatározott adatátviteli sebességgel (sávszélesség) TCP/IP-hozzáférést vásárol a Szolgáltatótól.

Hozzáférés:

A felhasználó munkaállomása, saját vagy bérelt eszközével (wireless router), vagy a Szolgáltató által üzemeltetett eszközzel (pl.: társasház) rádiós vonalon keresztül (5,8 GHz, szórt spektrum) csatlakozik a Szolgáltató által üzemeltetett, NSTRIME protokollt biztosító állomásához (csatlakozási pont). A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő kliens- (ügyfél-) programok segítségével veszi igénybe. A felhasználónak minden esetben jeleznie kell, ha egy Szolgáltató által üzemeltetett eszközhöz csatlakozó berendezését (teljes gép, hálózati kártya) lecseréli, mivel ellenkező esetben (a hálózat védelme miatt) nem garantált a működés.

3.1 HSDRN Internet szolgáltatás statikus, SNAT-olt privát IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított privát IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez, mely SNAT (forrás hálózati címfordítás) útján kap publikus IP-címet.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT) hálózaton keresztül működik.

3.2 HSDRN Internet szolgáltatás dinamikus SNAT-olt privát IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt privát IP-cím rendelődik (DHCP) a felhasználó számítógépéhez egy dinamikus kiosztású IP-cím tartományból, mely SNAT (forrás hálózati címfordítás) útján kap publikus IP-címet. Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT) hálózaton keresztül működik.

3.3 HSDRN Internet szolgáltatás statikus FULLNAT-olt privát IP-címmel, fix publikus IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított privát IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez, mely FULLNAT (teljes hálózati címfordítás) útján kap fix publikus IP-címet.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT), vagy aktív NAT-olt (DNAT) hálózaton keresztül működik.

Az 3.1 és 3.2 mód között a Szolgáltató választ a technikai lehetőségektől függően, az 3.3-as mód az ügyfél által kérhető, melynek külön havi díja van.

4. FBLAN hozzáférés

A szolgáltatás felhasználója igénye, illetve a hozzáférés módja által meghatározott adatátviteli sebességgel (sávszélesség) TCP/IP-hozzáférést vásárol a Szolgáltatótól.

Hozzáférés:

A felhasználó munkaállomása, közvetlen a Szolgáltató tulajdonában lévő és a Szolgáltató által üzemeltetett Ethernet switch-hez csatlakozik, egy a Szolgáltató által kiépített és a Szolgáltató tulajdonában lévő UTP vagy FTP kábellel, melyhez a Szolgáltató optikai vagy nagy sebességű mikrohullámú rendszerrel biztosítja a gerinchálózatot. Az optikai gerinchálózat esetén az összes FBLAN csomag kérhető, mikrohullámú rendszer esetén csak az FBLAN ALFA. A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő kliens- (ügyfél-) programok segítségével veszi igénybe. A felhasználónak minden esetben jeleznie kell, ha egy Szolgáltató által üzemeltetett eszközhöz csatlakozó berendezését (teljes gép, hálózati kártya) lecseréli, mivel ellenkező esetben (a hálózat védelme miatt) nem garantált a működés.

4.1 FBLAN Internet szolgáltatás statikus, SNAT-olt privát IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított privát IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez, mely SNAT (forrás hálózati címfordítás) útján kap publikus IP-címet.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT) hálózaton keresztül működik.

4.2 FBLAN Internet szolgáltatás dinamikus SNAT-olt privát IP-címmel: Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt privát IP-cím rendelődik (DHCP) a felhasználó számítógépéhez egy dinamikus kiosztású IP-cím tartományból, mely SNAT (forrás hálózati címfordítás) útján kap publikus IP-címet. Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT) hálózaton keresztül működik.

4.3 FBLAN Internet szolgáltatás dinamikus publikus IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt publikus IP-cím rendelődik (DHCP) a felhasználó számítógépéhez egy dinamikus kiosztású IP-cím tartományból. Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

4.4 FBLAN Internet szolgáltatás statikus FULLNAT-olt privát IP-címmel, fix publikus IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított privát IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez, mely FULLNAT (teljes hálózati címfordítás) útján kap fix publikus IP-címet.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT), vagy aktív NAT-olt (DNAT) hálózaton keresztül működik.

4.5 FBLAN Internet szolgáltatás publikus fix IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított publikus IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

Az 4.1, 4.2 és 4.3 mód között a Szolgáltató választ a technikai lehetőségektől függően, az 4.4-es és 4.5-ös mód az ügyfél által kérhető, melynek külön havi díja van.

5. KOAX hozzáférés

A szolgáltatás felhasználója igénye, illetve a hozzáférés módja által meghatározott adatátviteli sebességgel (sávszélesség) TCP/IP-hozzáférést vásárol a Szolgáltatótól egy partner szolgáltató kábel tv hálózatán keresztül (Gelka-Hírtech Kft., TF&TV Távközelestechnikai Kft., Parabola és Társa Bt.).

Hozzáférés:

A felhasználó munkaállomása, a partner szolgáltató kábel tv hálózatán keresztül a partner szolgáltató vagy a Szolgáltató tulajdonában lévő kábelmodemhez csatlakozik, Ethernet vagy USB interfészen keresztül. A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő kliens- (ügyfél-) programok segítségével veszi igénybe.

5.1 KOAX Internet szolgáltatás dinamikus SNAT-olt privát IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt privát IP-cím rendelődik (DHCP) a felhasználó számítógépéhez egy dinamikus kiosztású IP-cím tartományból, mely SNAT (forrás hálózati címfordítás) útján kap publikus IP-címet. Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT) hálózaton keresztül működik.

5.2 KOAX Internet szolgáltatás dinamikus publikus IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt publikus IP-cím rendelődik (DHCP) a felhasználó számítógépéhez egy dinamikus kiosztású IP-cím tartományból. Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

5.3 KOAX Internet szolgáltatás statikus FULLNAT-olt privát IP-címmel, fix publikus IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított privát IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez, mely FULLNAT (teljes hálózati címfordítás) útján kap fix publikus IP-címet.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül, mely passzív NAT-olt (SNAT), vagy aktív NAT-olt (DNAT) hálózaton keresztül működik.

5.4 KOAX Internet szolgáltatás publikus fix IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított publikus IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

Az 5.1, 5.2 mód között a Szolgáltató választ a technikai lehetőségektől függően, az 5.3-es és 5.4-ös mód az ügyfél által kérhető, melynek külön havi díja van.

6. USDRN hozzáférés

A szolgáltatás felhasználója igénye, illetve a hozzáférés módja által meghatározott adatátviteli sebességgel (sávszélesség) TCP/IP-hozzáférést vásárol a Szolgáltatótól.

Hozzáférés:

A felhasználó munkaállomása, saját vagy bérelt eszközével (wireless router), vagy a Szolgáltató által üzemeltetett eszközzel (pl.: társasház) rádiós vonalon keresztül (5,8 GHz, szórt spektrum) csatlakozik a Szolgáltató által üzemeltetett, NSTRIME protokollt biztosító állomásához (csatlakozási pont). A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő

kliens- (ügyfél-) programok segítségével veszi igénybe. A felhasználónak minden esetben jeleznie kell, ha egy Szolgáltató által üzemeltetett eszközhöz csatlakozó berendezését (teljes gép, hálózati kártya) lecseréli, mivel ellenkező esetben (a hálózat védelme miatt) nem garantált a működés.

7. XSDRN hozzáférés

A szolgáltatás felhasználója igénye, illetve a hozzáférés módja által meghatározott adatátviteli sebességgel (sávszélesség) TCP/IP-hozzáférést vásárol a Szolgáltatótól.

Hozzáférés:

A felhasználó munkaállomása, saját vagy bérelt eszközével (wireless router), vagy a Szolgáltató által üzemeltetett eszközzel (pl.: társasház) rádiós vonalon keresztül (5,8 GHz, szórt spektrum) csatlakozik a Szolgáltató által üzemeltetett, NSTREME protokollt biztosító állomásához (csatlakozási pont). A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő kliens- (ügyfél-) programok segítségével veszi igénybe. A felhasználónak minden esetben jeleznie kell, ha egy Szolgáltató által üzemeltetett eszközhöz csatlakozó berendezését (teljes gép, hálózati kártya) lecseréli, mivel ellenkező esetben (a hálózat védelme miatt) nem garantált a működés.

8. NSDRN hozzáférés

A szolgáltatás felhasználója igénye, illetve a hozzáférés módja által meghatározott adatátviteli sebességgel (sávszélesség) TCP/IP-hozzáférést vásárol a Szolgáltatótól.

Hozzáférés:

A felhasználó munkaállomása, saját vagy bérelt eszközével (wireless router), vagy a Szolgáltató által üzemeltetett eszközzel (pl.: társasház) rádiós vonalon keresztül (5,8 GHz, szórt spektrum) csatlakozik a Szolgáltató által üzemeltetett, NSTREME protokollt biztosító állomásához (csatlakozási pont). A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő kliens- (ügyfél-) programok segítségével veszi igénybe. A felhasználónak minden esetben jeleznie kell, ha egy Szolgáltató által üzemeltetett eszközhöz csatlakozó berendezését (teljes gép, hálózati kártya) lecseréli, mivel ellenkező esetben (a hálózat védelme miatt) nem garantált a működés.

9. ZNET-Server

Szolgáltató a kijelölt telephelyen található szervertermében szerver gép elhelyezéséhez biztosít lehetőséget előfizető részére.

A szolgáltatás átadás pontja, az előfizető tulajdonában lévő szerver gép Ethernet interfésze. A szervergép számára Szolgáltató egy a szerződésben megadott sávszélességű hozzáférést biztosít hálózatához egy darab fix IP-címmel, valamint 220 V hálózati tápellátást. A szünetmentes tápellátásról az ügyfélnek kell gondoskodnia. A szolgáltató a bejutást csak munkaidőben tudja garantálni.

6.1 ZNET-Server Internet szolgáltatás publikus fix IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított publikus IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

10. Egyéb szolgáltatások

A Szolgáltató adott telephelyein felállított szerverein megvalósított Internet specifikus szolgáltatások.

Az előfizető az alábbi szerverszolgáltatásokat veheti igénybe:

E-mail cím szolgáltatás

A Szolgáltató a saját szerverén az Előfizető részére egy 500MB méretű, jelszóval védett tárhelyet biztosít az elektronikus leveleinek tárolására. Ezt az e-mail fiókot az Előfizető megfelelő levelező programmal (Thunderbird, Outlook) POP3 vagy IMAP protokollokon keresztül tudja elérni, illetve a Szolgáltató által biztosított WEBMAIL szolgáltatáson keresztül.

E-mail alias szolgáltatás

A Szolgáltató egy már meglévő ZNET-MIKRONET e-mail fiókra mutató úgynevezett e-mail alias -t ad az Előfizetőnek, mellyel ugyan azt az e-mail -t éri el, mint amire az alias mutat.

Domain Regisztráció

A Szolgáltató vállalja .hu, .eu, .com, stb. végű domain nevek regisztrációját, amennyiben a név szabad és az Előfizető a szükséges iratokat benyújtja :

magánszemély esetében : aláírt domain igénylő lap

cég esetében : aláírt domain igénylő lap, cégkivonat, aláírási címpéldány

A regisztrációnak egyszeri díja van.

Domain Átregisztrálás

A Szolgáltató vállalja .hu, .eu, .com, stb. végű domain nevek átregisztrálását, amennyiben a domain név tulajdonosa ehhez írásban hozzájárul és az Előfizető a szükséges iratokat benyújtja :

magánszemély esetében : aláírt domain igénylő lap

cég esetében : aláírt domain igénylő lap, cégkivonat, aláírási címpéldány

Az átregisztrálásnak egyszeri díja van.

Domain fenntartás

A Szolgáltató vállalja .hu, .eu, .com, stb. végű domain nevek fenntartását. A fenntartásnak éves díja van, melyet a szolgáltató a megkezdett időszak elején számláz.

Webtárhely szolgáltatás

Az Előfizető a Szolgáltató szerverén - külön szerződés keretében - webtárhelyet bérelhet, melyhez a csomagtól függően egyéb szolgáltatásokat is kap (e-mail fiók ,PHP futtatási lehetőség, SQL adatbázis). Az Előfizető a tárhelyet a szolgáltató által biztosított felhasználónév/jelszó párossal éri el FTP protokollon keresztül, vagy egyéb a Szolgáltató által megjelölt módon. A szolgáltatásnak éves díja van melyet a Szolgáltató az időszak elején számláz. A bérelt területen elhelyezett minden tartalomért az Előfizető felel.

- ZNET-WebStart csomag: 1 GB tárhely ; 2.db. e-mail cím ; PHP futtatási lehetőség

- ZNET-WebExtra csomag: 2 GB tárhely ; 10 db. e-mail cím ; PHP futtatási lehetőség ; MySql adatbázis

- ZNET-WebSuper csomag: 10 GB tárhely ; 50.db. e-mail cím ; PHP futtatási lehetőség ; MySql adatbázis

Technikai adatok

1. A szolgáltatás elérése kábeles vagy rádiós hálózaton keresztül

Az információs lap tartalmazza a szolgáltatás hozzáféréséhez szükséges információkat (IP-cím, alapértelmezett átjáró, hálózati maszk, elsődleges és másodlagos DNS, felhasználói név, jelszó, titkosítás módja és kulcsa, stb.) is.

A hálózatba történő bejelentkezéskor az előfizető számítógépéhez a kapcsolat időtartamára egy IP-cím rendelődik vagy az statikusan van beállítva és ezzel az Internet elérhetővé válik.

Az előfizető számítógépén megfelelő kliensprogramok futnak (Firefox, Internet Explorer, stb.), mellyel például a World Wide Webet lehet elérni. Az elektronikus leveleket a Szolgáltató levelező kiszolgálójáról az ügyfél számítógépén futó levelező programok (Thunderbird, Outlook stb.) POP3 vagy IMAP protokollok segítségével tölthetik le és autentikált SMTP-protokollt használva küldhetik el.

A szolgáltató megkülönbözteti ha a felhasználó egyéni vagy céges, mert a hálózati szerveren keresztül, több számítógépes hálózat Internet elérésének díja más, mint az egy gépes elérési szolgáltatásé.

Szoftver

Az Internet olyan programokkal érhető el, melyek Ipv4 protokollt képesek használni (Linux, UNIX, Mac OS, Windows, stb.). A 2000-es év előtt kiadott operációs rendszerek működése nem garantált és ezért a szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Internet használatához erősen ajánlott tűzfal és víruskereső használata.

Hardver Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéhez minimum az alábbi számítógépes konfigurációval kell rendelkeznie: 1 GHz processzor, 512 MB RAM, 200 MB üres hely a merevlemezen, CD-ROM vagy DVD-ROM az esetleges meghajtóprogramok telepítéséhez. Az ennél gyengébb teljesítményű számítógépen a megfelelő működés nem garantált.

2. Fizikai csatlakozási típusok és sebességek

Ethernet: 10/100/1000 Mb/s

Wireless : 11/54 Mb/s

USB : 12/480 Mb/s

3. Hálózati protokoll támogatás

A hálózati protokoll az IPv4. Az Előfizető bármilyen IP alapú protokollt használhat TCP, UDP, stb.

2. sz melléklet ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

1. Bevezetés

A Znet-Mikronet Kft. (a továbbiakban: „szolgáltató”) az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 4/2012 (I,24) NMHH Elnöki rendelet alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Alkotmányról szóló 1959.évi XX. törvény 59.§.(1)
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény (83.§);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény”)
- d) Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény 154. és 156. §-ában foglalt rendelkezések;
- e) 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 azonosítók kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012 (I.24.) NMHH Elnöki Rendelet
- f) A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

3. Definíciók

i) Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt -közvetlenül vagy közvetve -név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

ii) 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 rögzítése is;

iii) Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

iv) Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

v) Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

vi) Adatkezelő: adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

vii) Adatfeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

viii) Gépi feldolgozás: A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

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

4. A szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

4.1 Adatkezelési célok

A szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti a Elektronikus Hírközlési törvény 154.§-a alapján:

4.1.1. Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

- 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 bankszámlaszama;
- az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai
- ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c)pontban meghatározott adatai;
- ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b)pontban meghatározott adatai.

4.1.2.a Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

- az Előfizető neve;
- az Előfizetői állomás azonosítója;
- a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- számlázási cím, amennyiben az eltér a b)ponttól;
- az igénybevett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;
- az Előfizető által választott fizetési mód;
- az Előfizető által választott fizetési periódus
- pénzügyintézetten keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszama;

- i) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja
- k) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

A szolgáltató által az Eht. 142. § (1) bekezdése alapján biztosított számlamelléklet nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

Az Eht. 142. § (2) bekezdésben foglaltak szerinti hívásrészletező a következő bekezdésben foglalt kivételekkel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

- Ha az előfizető a szolgáltatótól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A szolgáltató köteles az előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

- A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

- A szolgáltató a előző bekezdés szerinti kimutatásban az előfizető kérésére sem adhatja meg a Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámoként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására;
- b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak);
- c) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

- A Hatóság a nem azonosítható hívószámokról elektronikus nyilvántartást (a továbbiakban: nem azonosítható hívószám nyilvántartás) vezet.

- A hívószámnak a nem azonosítható hívószám nyilvántartásba való felvétele iránti kérelmet a Hatóságnál kell előterjeszteni. A Hatóság a kérelmező által megjelölt hívószámnak a nem azonosítható hívószám nyilvántartásba vételére irányuló kérelemről tizenöt napon belül dönt.

- A Hatóságnak biztosítania kell, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatók folyamatosan és elektronikus úton, külön díj fizetése nélkül hozzáférhessenek a nem azonosítható hívószám nyilvántartásban foglalt hívószámok listájához.

4.1.3 Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti -és egy évig megőrzi (EHT 141.§.)- a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

- a) az előfizető /bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői /bejelentői hívószámot;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját

4.1.4 Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyítik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyigazolvány /útleveleszám szám; e-mail cím).

4.2 Az adatkezelés módja

Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által. Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

A szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Az előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.

(2) A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében, és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

(3) A szolgáltatónak biztosítani kell az előfizető számára, hogy az előzetesen adott hozzájárulását bármikor költségmentesen és egyéb más hátrány nélkül visszavonhassa.

Az azonosítókijelzés és a hívásátírányítás szabályai

- A szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az előfizető írásbeli kérelme alapján

- a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- b) a hívó előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott

készüléken;

c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként – a b) pontban meghatározott letiltás ellenére – lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;

d) a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;

e) a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

Az előző bekezdés a) és b) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható a jogszabály szerinti – az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is.

- A szolgáltató az Eht. 155. § (7) bekezdésben meghatározott hatóságokkal történő közreműködés keretében, az ott meghatározott eljárásban jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az előfizető olyan hívások nyomán követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht. 155. § (7) bekezdésben meghatározott bűncselekmény alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

- A szolgáltató ingyenesen köteles hívott előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére az előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása).

- A mobil rádiótelefon szolgáltató az e §-ban foglaltakat csak a mobil rádiótelefon szolgáltatások beszédcélú alkalmazásakor köteles biztosítani.

- A szolgáltató az e pontban foglaltakat a saját hálózatán belül nemzetközi hívások esetén is köteles biztosítani.

- A szolgáltató által az NMHH Elnöki rendelet szerinti, előfizetők és felhasználók számára biztosítandó lehetőségekről köteles ügyfélszolgálatán és internetes honlapja mellett az egyéb szokásos módokon is tájékoztatást adni.

- A szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az előfizető számára, hogy amennyiben a készülékére érkező hívásokat kérésére a szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezessen, hogy a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely

a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy

b) annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

- A szolgáltató ingyenesen köteles biztosítani azt, hogy az olyan előfizető, akinek a hívószámára egy másik előfizető automatikus átirányítással átirányította a saját hívószámára érkező hívásokat a szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezéssel, letiltathassa ezt az átirányítást.

- A szolgáltató köteles lehetővé tenni, hogy az előfizető és a felhasználó a NMHH Elnöki rendelet 9. és 10. §-ban foglaltakat egyszerű módon végrehajthassa, így különösen az egyes letiltásokat a készülék használatával elvégezhesse, ha a készülék erre műszakilag alkalmas.

- A 9. § és a 10. § (1) bekezdése alkalmazásában az azonosító kijelzésének tekintendő az is, ha az azonosító a szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezés gépi hangbemondása által jut a felhasználó tudomására.

- A 9–12. § előírásait minden olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás esetében alkalmazni kell, amelynél a szolgáltató lehetővé teszi a felhasználók vagy az előfizetők számára a hívó azonosítójának, illetve a hívott azonosítójának a kijelzését.

- A szolgáltató az Eht. 145. § (2) bekezdésében és NMHH Elnöki rendelet 9. § (2) bekezdésében foglalt kivétellel, saját tevékenységi körén belül, köteles biztosítani a következőket:

a) amennyiben nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználóival vagy előfizetőivel kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére kerülhet sor, az ilyen adatok kizárólag akkor kezelhetők, ha azok a felhasználóval, illetve előfizetővel nem hozhatók kapcsolatba, valamint azokból nem vonható le a felhasználóra, illetve az előfizetőre vonatkozó következtetés (anonimizált adatok), vagy ha a felhasználók, illetve előfizetők ehhez hozzájárultak és csak olyan mértékben és időtartamig, amely az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges;

b) a szolgáltatónak a felhasználókat, illetve az előfizetőket a hozzájárulásuk megszerzése előtt tájékoztatnia kell a kezelni kívánt, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok típusáról, az adatkezelés céljairól és időtartamáról, valamint arról, hogy az értéknövelt szolgáltatás nyújtása céljából az adatokat továbbítják-e harmadik személynek;

c) a felhasználóknak, illetve előfizetőknek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásukat bármikor visszavonhassák;

d) ha a felhasználók, illetve előfizetők a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezeléséhez hozzájárultak, továbbra is biztosítani kell számukra azt a lehetőséget, hogy – egyszerű módon és díjmentesen – a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes közléstovábbítás esetében ideiglenesen letilthassák az ilyen adatok kezelését; továbbá

e) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok a)–d) ponttal összhangban történő feldolgozását csak olyan személy végezheti, aki a nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások szolgáltatójának irányítása alatt, vagy az értéknövelt szolgáltatást nyújtó harmadik személy irányítása alatt jár el; ezt az adatfeldolgozást az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékre kell korlátozni.

5. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama

5.1 A 4.1.1 a)–c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig illetve azt követő 1 évig kezeli.

A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 1 (egy) évig kezeli:

- a) az előfizetői állomás azonosítója;
- b) az előfizető címét, állomása típusa;
- c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- d) hívó és hívott előfizetői számok;
- e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- g) a szolgáltatás dátuma;
- h) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei.

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlok (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

5.2 Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, , illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

6.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény-vagy piackutatás, céljából csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre

Az előfizető a szolgáltató által közét tett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolt vállalkozásainak továbbítása feldolgozás céljára.

Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendőek mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatóak, és amelyek a szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a szolgáltató tulajdonosával.

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992.évi LXIII.tv.9.§.).

Az előfizető a szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

6.3.1 A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:

- a) a nemzetbiztonság,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közvédas bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése, bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, PSZÁF-nek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak; Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében –a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5.pontban foglaltak szerint kezelni. 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 az érintett előfizetőnek a törlés tényétől.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- a) az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;
- b) a 6.2.2 pontban meghatározott szerveknek;
- c) az érintett személynek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz

6.5 A szolgáltató kötelezettségei

A szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

A szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a szolgáltató köteles:

Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban-szerver)a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat -el kell választani az aktív résztől, majd a passzívt adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

6.6 Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 24.§.(5)szakasza alapján az előfizető jogosult

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- adatainak helyesbítését, vagy – amennyiben erre a jogszabály lehetőséget ad -
- tiltakozást előterjeszteni
- hatósági jogérvényesítésre

6.6.1 Tájékoztatás kérése

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§).

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja.

6.6.2 Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet törölni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

6.6.3 Helyesbítés kérése

Amennyiben az Előfizetőről, Igénylőről, Felhasználóról a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírást, hibát tartalmaznak, úgy az Előfizető – az adatkezelés időtartama alatt -bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

6.6.4 Tiltakozási jog

Az Előfizető, Felhasználó, Igénylő tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató -az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével -a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést -beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen -annak közlésétől számított 30 napon belül - szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

6.6.5 Hatósági jogérvényesítés

Az Előfizető, Igénylő, Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A perre a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetékes (1055 Bp. Markó u.25)

Az előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 6. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és /vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti

Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog-jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

7.A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Neve: Zuber Gyula

Levelezési cím: 8866 Becsehely, Kossuth L. u. 55. email: info@znet.hu, tel.: 1277

A belső adatvédelmi felelős:

- 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) kivizsgálja 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.

8. A hálózatok és a szolgáltatások biztonsága és integritása

A hálózati biztonság megsértésének magas szintű kockázata esetén a nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak értesítenie kell az előfizetőket az ilyen kockázatról, és – amennyiben a kockázat a szolgáltató által teendő intézkedések alkalmazási körén kívül esik – a lehetséges jogorvoslatokról, beleértve a valószínűleg felmerülő költségek megemlítését.

A szolgáltató az Eht. 156. § (2)–(8) bekezdéseiben foglaltak alapján köteles haladéktalanul tájékoztatni a Hatóságot, illetve az Eht. 156. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben az előfizetőt vagy más magánszemélyt is a személyes adatok megsértésének észlelése (e rendelet alkalmazásában: személyes adatok megsértése) esetén.

(2) A szolgáltató köteles a személyes adatok megsértését az általa lefolytatott belső vizsgálat végeztével haladéktalanul, de legkésőbb az észlelést követő 48 órán belül elektronikus úton a Hatóságnak bejelenteni.

(3) A (2) bekezdésben foglalt bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) az érintett személyes adatok körét;
- c) az érintett előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- d) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- e) a személyes adatok megsértését előidéző cselekmény pontos leírását;
- f) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- g) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- h) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában az előfizető vagy más magánszemély (5) bekezdés szerinti értesítése már megtörtént, annak időpontját és módját.

(4) A szolgáltató a (2) és a (3) bekezdés alapján bejelentett személyes adatok megsértésének utánkövetéséről az esemény végleges lezárásáig, illetve a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszüntetéséig havonta köteles a Hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.

(5) Az Eht. 156. § (5) bekezdés első mondatában foglalt 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.

(6) Az (5) bekezdésben foglalt értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;

- c) azokat az elérhetősegeket, ahol az előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben az előfizető vagy más magánszemély értesítéskor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is.

(7) A szolgáltató által a személyes adatok megsértésének eseteiről vezetett nyilvántartásnak az Eht. 156. § (4) bekezdésében foglaltak alapján tartalmaznia kell a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

- a) a személyes adatok megsértésének időpontját;
- b) a személyes adatok megsértésének helyét;
- c) az érintett előfizetők és más magánszemélyek számát;
- d) az érintett személyes adatok körét és számát;
- e) a személyes adatok megsértésének várható hatásait;
- f) a szolgáltató által a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében már megtett, illetve tervezett korrekciós intézkedéseket.

(8) A (7) bekezdésben foglalt nyilvántartásnak tartalmaznia kell továbbá a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az előfizetők, illetve más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat is.

A szolgáltatók kötelesek haladéktalanul bejelenteni a Főügyelet részére a hálózatbiztonság megsértésének minden olyan esetét (e rendelet alkalmazásában: hálózatbiztonsági esemény), amely jelentős hatással volt a hálózatok, illetve a szolgáltatások működésére.

(2) A Főügyelet a Hatóság útján szükség szerint tájékoztatja a többi tagállam nemzeti szabályozó hatóságát és az Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökséget (a továbbiakban: ENISA).

(3) A Hatóság honlapján tájékoztathatja a nyilvánosságot, illetve a szolgáltatóknak határozatával tájékoztatási kötelezettséget írhat elő, amennyiben mérlegelése szerint a hálózatbiztonsági esemény nyilvánosságra hozatalának hiánya a közérdeket sértené vagy veszélyeztetné.

(4) A (3) bekezdésben foglalt szolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- a) a hálózatbiztonsági esemény időpontját;
- b) az érintett előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- c) azokat az elérhetősegeket, ahol az előfizetők a hálózatbiztonsági eseménnyel kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a hálózatbiztonsági esemény várható következményeit;
- e) a hálózatbiztonsági esemény hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában a nyilvánosság tájékoztatása már megtörtént, annak időpontját és módját.

(5) A Hatóság a Főügyelethez beérkező bejelentésekről és a megtett intézkedésekről évente összefoglaló jelentést nyújt be az Európai Bizottságnak és az ENISA-nak.

(6) A Hatóság az Eht. 47. § szerinti eljárásban és szabályok alapján felhívhatja – teljesítés hiányában pedig határozatával kötelezheti – a szolgáltatókat a szolgáltatásaik és a hálózataik biztonsági és integritási szintjének megállapításához szükséges adatok szolgáltatására, ideértve írásos biztonsági stratégiájuk átadását is.

(7) A Hatóság hatósági határozatban kötelezheti a szolgáltatókat arra, hogy a határozatban megjelölt független, minősített szervezet által végzett hálózatbiztonsági ellenőrzésen vegyenek részt. Az ellenőrzés költségei a kötelezett szolgáltatót terhelik.

(8) A Hatóság az e §-ban alkalmazott eljárása során figyelembe veszi az ENISA hálózatbiztonságra vonatkozó műszaki iránymutatásait.

9. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Eht 159/A. § (1) Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Eht 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok;

b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

f) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);

h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;

i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);

(2) Az (1) bekezdésben előírt adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt (1) bekezdés szerinti adatokra is kiterjed.

(3) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, a (2) bekezdés szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.

(4) Az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az (1) bekezdés szerinti tárolt adatok, továbbá az (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.

(5) Az (1) bekezdés alapján adatmegőrzésre kötelezett elektronikus hírközlési szolgáltató az adatmegőrzés feladatával kizárólag abban az esetben bízhat meg adatfeldolgozóként más vállalkozást, illetve a megőrzött adatokat kizárólag abban az esetben tárolhatja az Európai Gazdasági Térség más tagállamában, ha a megőrzött adatokhoz való hozzáférés tekintetében az adatfeldolgozóval kötött adatmegőrzési szerződés tartalmazza az (1)-(2) bekezdés szerinti adatkérésekre vonatkozó hazai titokvédelmi, minősített adat-védelmi szabályoknak megfelelő biztonsági és hozzáférési követelményeket. Az elektronikus hírközlési szolgáltató a megőrzött adatokat nem tárolhatja olyan ország területén, illetve az adatmegőrzés feladatával nem bízhat meg olyan országbeli adatfeldolgozót, amely ország az Európai Gazdasági Térségnek nem tagállama.

(6) E § alkalmazásában kommunikáció valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás révén megvalósított információcsere vagy információtovábbítás véges számú felek között, amely magában foglalja a sikertelen hívásokat. E § alkalmazásában a kommunikáció nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózaton keresztül műsorterjesztési szolgáltatás részeként a nyilvánosságnak továbbított információt, kivéve, ha az információ az azt átvevő, azonosítható előfizetőhöz vagy felhasználóhoz kapcsolható.

(7) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult szervezetek évente statisztikát kötelesek készíteni és az Európai Bizottság részére eljuttatni. A statisztikának a következőket kell tartalmaznia:

a) azokat az eseteket, amelyekben a szolgáltató e § alapján az illetékes hatóságok számára adatot szolgáltatott,

b) e § szerinti adatok megőrzése időpontját és azon időpont között eltelt időt, amikor az illetékes hatóság az adatok továbbítását kérte,

c) azokat az eseteket, amelyekben a szolgáltató az adatok iránti kérelmeket nem tudta teljesíteni.

3. sz. melléklet Célérték melléklet

A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése

kínált sávszélességre és az ehhez tartozó garantált le- és feltöltési sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértékeit, Mbit/s-ban megadva (két tizedes jegy pontossággal).

A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján

1. A garantált le- és feltöltési sebesség

Lakossági díjcsomagok		Üzleti díjcsomagok	
Belépési díj:		Belépési díj:	
Díjcsomagok:	Garantált le/feltöltési seb.	Díjcsomagok:	Garantált letöltési seb.
XSDRN MINI	256/128 kb/s	XSDRN-Business MIDI	1024/512 kb/s
XSDRN MIDI	1024/256 kb/s	XSDRN-Business ALFA	4098/1536 kb/s
XSDRN ALFA	2048/768 kb/s	XSDRN-Business BETA	5122/2048 kb/s
XSDRN BETA	3072/2048 kb/s	XSDRN-Business GAMMA	6144/2560kb/s
XSDRN GAMMA*	5120/2048 kb/s	XSDRN-Business DELTA	8196/3072 kb/s
XSDRN DELTA**	12800/3072 kb/s		
XSDRN EPSZILON***	25600/5120 kb/s	Belépési díj:	
		Díjcsomagok:	Garantált letöltési seb.
Belépési díj:		ZOPTIC-Business ALFA	16384/6144 kb/s
Díjcsomagok:	Garantált le/feltöltési seb.	ZOPTIC-Business BETA	32768/12288 kb/s
ZOPTIC ALFA	16384/6144 kb/s	ZOPTIC-Business GAMMA	51200/20480 kb/s
ZOPTIC BETA	32768/12288 kb/s	ZOPTIC-Business DELTA	92160/65536 kb/s
ZOPTIC GAMMA	51200/20480 kb/s		
ZOPTIC DELTA	92160/65536 kb/s	Belépési díj:	
		Díjcsomagok:	
Belépési díj:		FBLAN-Business ALFA	2048/768 kb/s
Díjcsomagok:	Garantált le/feltöltési seb.		
FBLAN ALFA	2048/768 kb/s	Belépési díj:	
		Díjcsomagok:	Garantált letöltési seb.
Belépési díj:		GelkaNET-Business MIDI	1024/256 kb/s
Díjcsomagok:	Garantált le/feltöltési seb.	GelkaNET-Business ALFA	4096/512 kb/s
GelkaNET MINI	256/128 kb/s	GelkaNET-Business BETA	5120/1024 kb/s
GelkaNET MIDI	1024/256 kb/s	GelkaNET-Business GAMMA	6144/2048 kb/s
GelkaNET ALFA	2048/512 kb/s		
GelkaNET BETA	3072/768 kb/s	Belépési díj:	
GelkaNET GAMMA	5120/2048 kb/s	Díjcsomagok:	Garantált letöltési seb.
		ZOAX-Business MIDI	1024/512 kb/s
Belépési díj:		ZOAX-Business ALFA	4098/1536 kb/s
Díjcsomagok:	Garantált le/feltöltési seb.	ZOAX-Business BETA	5122/2048 kb/s
ZOAX MINI	256/128 kb/s	ZOAX-Business GAMMA	6144/2560kb/s
ZOAX MIDI	1024/256 kb/s		
ZOAX ALFA	2048/768 kb/s	Belépési díj:	Garantált letöltési seb.
ZOAX BETA	3072/2048 kb/s	SSDRN/SZOAX ALFA	1024/1024 kb/s
ZOAX GAMMA	5120/2048 kb/s	SSDRN/SZOAX BETA	2048/2048 kb/s

ÁSZF 6. pont szerint.

- Amennyiben az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az előfizetői hozzáférési ponton nem teljesül és emiatt a szolgáltatás csak korlátozottan, vagy csökkent minőségben vehető igénybe, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve 9. § (12) bekezdés b) pontjának rendelkezései alkalmazandók.
 - Amennyiben az előfizetői ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az előfizető számára, hogy a szolgáltatást igénybe vegye, az Eszr. 9. § (11) bekezdés b) pontjának, illetve (12) bekezdés c) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése

(1000 előfizetői felett kötelező vállalások)

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevétele lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában) az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	5
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	48
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása 4 kezelő, hibafelvevő válaszideje	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható)	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján Kezelő, hibafelvevő válaszideje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	% %	98 90%

Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás esetén a szolgáltató köteles az adott szolgáltatás vonatkozásában a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában elérhető és teljesítendő le- és feltöltési sebességre vonatkozóan hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékeket meghatározni.

Az értékek megegyeznek az egyedi értékekkel!!

4. sz. melléklet Előfizetői szerződés minta

Szerződésszám:.....

Egyedi Előfizetői Szerződés Internet hozzáférési szolgáltatásra

amely létrejött egyrészről ZNET-Mikronet Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (székhelye: 8866 Becsehely, Kossuth L. u. 55.; cégjegyzékszám:.....) mint Szolgáltató, másrészről az alulírott Előfizető között az alábbi feltételekkel:

1. ELŐFIZETŐ ADATAI

1.1 Csak természetes személy Előfizető tölti ki!

Előfizető születéskori neve (családi és utónév):	
Anyja neve:	Születési helye, ideje:
Állandó lakcíme:	
Személyi igazolvány száma*:	
Értesítési cím, telefonszám:	

1.2 Csak akkor töltendő ki, ha a fenti természetes személy Előfizető kiskorú vagy korlátozottan cselekvőképes!

Törvényes képviselő neve:	
Születési (leánykori) neve:	
Anyja neve*:	Születési helye, ideje:
Állandó lakcíme:	
Személyi igazolvány száma*:	
Értesítési cím, telefonszám:	

1.3 Csak üzleti/intézményi Előfizető tölti ki!

Előfizető cégszerű elnevezése:	
Székhelye:	
Pénzforgalmi számlaszáma:	Adószáma:
Cégjegyzékszám:	
Képviselő neve és lakóhelye:	

2. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ADATOK

2.1 A Szolgáltató a jelen Szerződés alapján az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST nyújt a Előfizető részére.

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

Internet szolgáltatás - Szerver tárhely - Web tárhely - Email - Domain fenntartás - Egyéb

2.2 Az Előfizető által választott csomag: _____

2.3 A szerződés időtartama (aláhúzendő): határozott (_____ dátumig)
 határozatlan

Amennyiben a szolgáltatási szerződést a Felek határozott időre kötik, a határozott idő miatti kedvezményeket és a határozott idő letelte előtti szerződés megszüntetésének jogkövetkezményeit a Felek külön mellékletben rögzítik E melléklet ebben az esetben elválaszthatatlan része az előfizetői megállapodásnak.

2.4 Határozatlan időtartamú szerződés esetén azon időtartam, amíg az Előfizető a szerződést rendes felmondással nem szüntetheti meg (min. 3 hónap) _____

2.5 A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye):

2.6 A csatlakoztatott végberendezés: _____ az előfizető tulajdonában van.
a szolgáltató biztosítja

Ha az előfizető a szolgáltatótól kapja/vásárolja a készüléket, átadási jegyzőkönyv készül az átadott eszközökről, azok értékéről és a szerződés idejének lejártá vagy a szerződés megszűnés esetére vonatkozó eljárást az ÁSZF pontja tartalmazza.

Eltérések az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseitől**:

Az előfizető értesítési címe (szükség esetén):

Az előfizetői díj megfizetésének módja (aláhúzendő):	Késpénz-átutalási megbízás
Számla kibocsátás: legkésőbb minden hónap 15.ig	Beszédési megbízás
Csekkes fizetés esetén 350 ft adminisztrációs költség is számlázásra kerül.	

3. A SZERZŐDÉS HATÁLYBALÉPÉSE, A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE

1. A jelen Szerződés az aláírással lép hatályba. A vállalt kezdési időpont:.....
2. A Szolgáltató a Szolgáltatást az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, vagy a előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül köteles megkezdni, ha minden műszaki feltétel adott, és ha az előfizetővel nem ettől eltérő külön megállapodás kötődött.
3. A jelen szerződés aláírásával a leendő előfizető hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató képviselője a csatlakozási pont kiépítése céljából, előre egyeztetett időpontban ingatlanába bemenjen és ott a szükséges hálózatépítési-, szerelési munkákat elvégezze.
4. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei
 - a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
 - b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
 - c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
 - d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
 - e) egyéni Előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
 - f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
 - g) a felek közös megegyezésével.

Szerződésmódosítás legfőbb esetei, fajtái, alakisága

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Ptk. általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

3.6. A hiba és számlapanasz bejelentés módja

A Szolgáltató köteles a bejelentett hibákat a lehető legrövidebb időn belül elhárítani, de a hibás működés miatt kártérítési kötelezettség nem, csak az ÁSZF vonatkozó. pontjában részletezett kötbér terheli. A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálat jelen ÁSZF 1 fejezetében megadott telefonszámain.

A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a Szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésére csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult. Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul. A szabályos hiba és/vagy számlapanasz bejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő köteles rögzíteni, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a hiba és/vagy számlapanasz jelenség leírása, a hibabejelentés időpontja, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok. Köteles a szerződés teljesítése során, vagy a

szervézés megkötését megelőzően az előfizetőtől kapott, vagy tudomására jutott információt bizalmasan kezelni. (Isd ÁSZF 9.pontja és Adatvédelmi szabályzat)

Utalások az ÁSZF vonatkozó részeire:

- Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke, ÁSZF 5. pont,
- A szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit, a ÁSZF 4. pont
- A szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésre vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendjét, és az előfizetőt megillető kötbér mértékét ÁSZF 11. pont és Adatvédelmi tájékoztató) részletesen tartalmazza.
- Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei, ÁSZF 5. pont.
- a tervszerű karbantartásnál alkalmazandó eljárásról a ÁSZF 2. pont rendelkezik
- Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná, ÁSZF11. pont,
- A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete ÁSZF 6. pont;
- Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja ÁSZF pont.
- Jogvita esetén milyen eljárások állnak a rendelkezésére, ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 1. pontja és ÁSZF 6. pontja tartalmazzák;
- Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés a részletes feltételeit ÁSZF 4. pontja és az Előfizető tájékoztató tartalmazza,
- Az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, ÁSZF 7. pont
- kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben a Díjak mellékletben találhatóak,
- amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, ÁSZF 7. pontja tartalmazza
- A határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe, ÁSZF 8. pontja
- a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint elnöki rendeletben meghatározott eseteit ÁSZF 8. pontja tartalmazza.

4. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI ÉS ADATAINAK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS NYILATKOZAT

4.1. Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Az Előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az Előfizető a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét. Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF

közzétételét követő 8 napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződés megkötésétől.

Az előfizető jogvita esetén a következő eljárások állnak az előfizető rendelkezésére:

2. bejelentést tehet az NMHH felé, A Hírközlési és Média Biztos felé,
3. panaszt tehet az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség felé,
4. bejelentést tehet a Gazdasági Verseny Hivatalhoz és az illetékes jegyzőhöz,
5. fordulhat békéltető testülethez
- 6.

4.2. A szolgáltató az Előfizető személyes adatait a szolgáltatás nyújtásához és számlázáshoz szükséges mértékben nyilvántartja, azokat titkosan kezeli, harmadik személynek csak az előfizető külön írásos hozzájárulása esetén adja ki. A Szolgáltató adatkezelésére az általános szerződési feltételek mellékletét képező adatvédelmi tájékoztató irányadó, amelyet az Előfizető megismert.

4.2.1 Előfizetői nyilatkozatok

Előfizetői névjegyzékben, a szolgáltató által biztosított adattartalommal,(külön mellékleve)

kíván szerepelni

nem kíván szerepelni

A szolgáltatás igénybe vételének minősége

Egyéni előfizető

Kis és középvállalkozás

üzleti előfizető*

Az Eht. 157 § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez (aláhúzendó):

Hozzájárulok

Nem járulok hozzá

illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht.-ban rögzített céloktól eltérő felhasználásához (aláhúzendó): Hozzájárulok

Nem járulok hozzá

4.3. Az előfizető hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait a 4.2 pont szerint kezelje. Az itt tett nyilatkozatokat az előfizető, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál.

Jelen szerződés elválaszthatatlan része a Általános Szerződési Feltételek, különösen a Díjak melléklet és a Előfizetői tájékoztató, melyet az előfizető megkapott, elolvasott, tudomásul vett, és azt magára és a vele egy háztartásban élőkre nézve is kötelezőnek elfogadta.

A Felek megállapodnak abban, hogy az előfizető által vállalt határozott idő lejártát követően, ha az előfizető nem is nyilatkozik írásban, vagy szóban a szerződés meghosszabbításáról vagy határozatlan idejűvé módosításáról, a ráutaló magatartással is - szolgáltatás igénybe vétele - határozatlan idejű szerződésre módosul az előfizetői szerződés. A Felek ezt megértették és mint akaratukkal megegyezőt aláírásukkal megerősítik

Az Általános Szerződési Feltételek elérhetőek az ügyfélszolgálati irodákban és a honlapon.

Kelt: _____

Szolgáltató

Előfizető

Elválaszthatatlan Melléklet: Előfizetői Tájékoztató, Díjtáblázat

8800 Nagykanizsa, Táborhely utca 4.

H-P : 07:-21:00, Szombat: 09:00-19:00, Vasárnap: 10:00-18:00

A Szolgáltató cégjegyzékszám: 20-09-064909

A Szolgáltató adószám: 12629790-2-20

Telefon: 06-93-999-222, 1277

Fax: 06-93/543-009

Email: info@z-net.hu,

Honlap: <http://www.z-net.hu>

Hibabejelentő (0-24): 1277
Telefon: 06-93-999-222, 06-30-5000-500
Email: hibabejelento@z-net.hu

Technikai adatok:

Saját IP cím:..... Alhálózati maszk: DNS szerverek:.....

SMTP szerver:..... POP3 szerver:

Email címek:

.....@.....
.....@.....
.....@.....
.....@.....
.....@.....

Igénybejelentés előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez

Az igénylő adatai:

(Kiskorú, korlátozottan cselekvőképes igénylőnél a törvényes képviselő adatai is)

Név (Születési név)									
Születési hely, idő / Cégjegyzékszám									
Képviselő neve									
Állandó lakhely / székhely									
Előfizetői hozzáférési pont helye									
Azonosító okmány típus / adószám									
Számlázási cím									
Telefonszám									
Pénzforgalmi számlaszám									
A csatlakoztatni kívánt eszközök száma									
Kért létesítési időpont									
Előfizető jellege	<table border="0"> <tr> <td>egyéni</td> <td colspan="3">nem egyéni</td> </tr> <tr> <td>tulajdonos</td> <td>bérlő</td> <td>albérlő</td> <td>hozzátartozó</td> </tr> </table>	egyéni	nem egyéni			tulajdonos	bérlő	albérlő	hozzátartozó
egyéni	nem egyéni								
tulajdonos	bérlő	albérlő	hozzátartozó						
Igénybevétel jogcíme									

A normál feltételektől eltérő kiviteli igény:

A fent említett azonosító okmányt ellenőrizte : _____ / _____
 név / aláírás

Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata:

Kijelentem, hogy a fenti ingatlan a tulajdonomat képezi, azzal kapcsolatban teljes jogkörben nyilatkozhatok, ezennel visszavonhatatlanul hozzájárulok, hogy a Szolgáltató a fent megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon az Igénylő kérésére az előfizetői hozzáférési pontot jelen igénybejelentés és az érvényes Általános Szolgáltatási Feltételek szerinti feltételekkel kiépítse.

Kelt:, 200.....

.....
 az ingatlan tulajdonosa
adatai

.....
 igénylő

Az igénybejelentő lapot átvettem, annak teljesíthetőségéről.....-ig nyilatkozom.

Kelt:, 200.....

.....
 Szolgáltató

Szolgáltatás átadás/átvételi jegyzőkönyv

Előfizető adatai:

Név (születési név) / Cégnév	
Születési hely, idő / Cégjegyzékszám	
Állandó lakcím / Telephely	
Anyja neve / Kapcsolattartó	

Előfizetés adatai:

Szerelés időpontja	
Szerelést végző neve	
Telepítés helye	
A szolgáltatás típusa és megnevezése	
Szerelést végző neve	
Szerelést végző aláírása	
Szereléskor mért le és feltöltési sebesség	

A Szolgáltató tulajdonában maradó, de az ügyfélhez felszerelt eszközök listája:

Kijelentem, hogy az általam megrendelt szolgáltatás kiépült, megfelelően működik és a jegyzőkönyv aláírásával egyidejűleg azt használatba veszem. A nyilatkozat egyben előszerződésnek minősül, amely alapján a szolgáltató elkészíti és megküldi a végleges előfizetői szerződést az előfizetőnek. Az előfizető kötelessége az általa aláírt szerződést **10 munkanapon belül visszajuttatni** a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájába, amennyiben ez nem történik meg a Szolgáltató az hiánypótlásra felszólító értesítésével egyidejűleg jogosult a szolgáltatás korlátozására, a 30 napon túli hiánypótlás el nem végzése esetén a szolgáltatás megszüntetésére.

Vállalom jogi és anyagi felelősségem teljes tudatában, hogy a szolgáltató tulajdonában maradó eszközök állagát megóvom, azokat más célra nem használom, harmadik félnek azt át nem adom. A szerződés megszűnésének esetén az eszközöket a Szolgáltatónak hiánytalanul visszaadom, a leszereléshez a szerződés megszűnését követő 30 napon belül időpontot biztosítok. Ha akadályozom, hogy az eszközöket jogos tulajdonosa leszerelje, úgy viselem ennek minden jogi következményét.

....., 201_ _ _

Előfizető

5.sz. melléklet Előfizetői Tájékoztató a biztonsági kérdésekről

**Előfizetői tájékoztató
az Eht. 2003. évi C. törvény 156.§ (3)
bekezdése alapján
hírközlési szolgáltatás
nyújtásához**

vezetékes műsorjel-elosztás
internet elérési szolgáltatás
helyhez kötött telefonszolgáltatás
esetén

A Szolgáltató az Előfizetőket a jelen tájékoztató útján tájékoztatja

- a) a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és
- b) a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

1. ÁSZF-ben is rögzített kockázatok és tehető intézkedések

1.1. Kábeltelevízió

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

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

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas végberendezést (tv és rádió vevőkészüléket) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek."

1.2. Internet

E-mailek központi vírusellenőrzése

E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mailben, úgy a vírust abból eltávolítja, s erről az Előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti. A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a Szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az Előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az Előfizetőt e-mailben e tényről, értesíti.

A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét.

A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl. Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik.

A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató lehetővé teheti – amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát nem veszélyezteti – azt, hogy a kéretlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki- illetve bekapcsolhassa."

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az Internet-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet. A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.”

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább 486-os számítógép) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.”

Hálózathasználati irányelvek

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

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

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

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

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

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

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

1.3. Telefon

Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontján köteles a Szolgáltatás igénybevételét másnak díjmentesen lehetővé tenni, ha a személy vagy vagyon biztonság megőrzéséhez szükséges (segélykérés).

Rendkívüli állapot és szükségállapot esetén honvédelmi érdekből a telefon, és egyéb hírközlési berendezés használatra való átengedésére a Honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény alapján kerülhet sor. Egyéb esetekben az Előfizetői Hozzáférési Pont használatának átengedéséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges.

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

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

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és a telefonszolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (analog telefonkészülék) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, valamint CE vagy H megfelelőségi jelöléssel kell rendelkeznie.

2. További kockázatok és előfizető által tehető intézkedések

2.1. Internet esetén:

Mivel az internet szabad hálózat, számítógépét mindenkinek védenie kell a vírusok és a nem kívánt látogatók, programok, kéretlen levelek (spam) ellen. A számítógépek megfelelő védelme minden előfizető és felhasználó érdeke és felelőssége is, mert a kártékony programok átvehetik gépük felett az irányítást, és akár személyes adatokhoz való hozzáférést is lehetővé teszik. A vírusok és más biztonsági fenyegetések ellen számos ingyenes és fizetős víruskereső-, tűzfal-szoftver, illetve biztonsági programcsomag közül lehet választani. Fontos azonban azon szabály betartása, hogy csak ellenőrzött helyről történjen alkalmazások letöltése számítógépre és a védelmi szoftverek folyamatosan kerüljenek frissítésre.

A programfejlesztők számos vírusvédelmi csomagot fejlesztettek ki, ezek ára és tudása is széles skálán mozog, de – tájékozódást követően – ajánlatos ezek valamelyikét a számítógépre telepíteni és rendszeresen frissíteni.

A biztonsági programok mellett a számítógépen futó operációs rendszer és a felhasználói programok (pl. internetböngésző és a hozzá tartozó bővítmények, szövegszerkesztő, táblázatkezelő) rendszeres frissítése is szükséges.

Amennyiben az internet-hozzáférés vezeték nélküli hálózaton (WiFi) történő megosztására kerül sor például a lakáson, irodán belül, úgy a hálózat védelmét szolgáló titkosítást mindenképpen szükséges bekapcsolni, mert ellenkező esetben idegenek akár az utcáról is felkapcsolódhatnak rá, és az így „felkínált” internet-hozzáférést használva követhetnek el jogsértéseket, akár bűncselekményeket is. A helyes beállításokhoz javasolt az internetszolgáltató, vagy számítógép-karbantartással foglalkozó szakember segítségét kérni.

Tekintettel kell lenni arra, hogy az interneten elérhető tartalmak letöltése szerzői jogi kérdéseket vethet fel, ezért azok szabad felhasználhatóságáról, illetve a felhasználás feltételeiről tájékozódni szükséges.

Az előfizető számára javasolt minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve ahhoz tartozó jelszó (kód) védelme érdekében. A szolgáltatások igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása.

Tippek a kéretlen e-mail (SPAM) elkerülésére

~ Körültekintően szükséges eljárni és a részletek ismeretében döntést hozni abban az esetben, ha egy-egy klikkeléssel az adataink kezeléséhez történő beleegyezés vagy hozzájárulás megadása történik.

~ „Javasolt más-más e-mail címek használata publikus helyre történő írás (online vásárlás, chat, fórumok), speciális ajánlatokra történő válaszadás, vagy kérdőívek kitöltése esetén.

~ Javasolt elkerülni nyilvános oldalakon e-mail cím, telefonszám megadását. A közösségi weboldalakon (iwiw, Facebook stb.) történő részvétel esetén is körültekintően kell eljárni és javasolt mérlegelni a megadott adatok körét, valamint hogy azokat mely más felhasználók láthatják.

~ Javasolt olyan e-mail cím használata, mely könnyen megjegyezhető, azonban a spammerek és címgyűjtők számára nehezen található ki.

~ Ha valamely eljárás vagy szolgáltatás igénybevétele során személyes adatok megadását kéri, javasolt tájékozódni, hogy azokra miért van szükség, milyen célra kerülnek felhasználásra a továbbiakban, illetve mindig alaposan szükséges átolvasni az általános szerződési vagy felhasználási feltételeket vagy az adatvédelmi szabályzatot.

~ Javasolt értesíteni az internetszolgáltatót, a helyi rendszergazdát, és ha kideríthető, a küldő szolgáltatóját is abban az esetben, ha az általa üzemeltetett hálózatból igen nagyszámú kéretlen hirdetés küldésének észlelésére kerül sor.

~ Sok esetben az internetszolgáltató, vagy a levelezési szolgáltató már biztosítja az kéretlen, vagy ártalmas elektronikus levelek szűrését, mellyel kapcsolatos lehetőségekről javasolt érdeklődni a szolgáltatónál.

~ Az interneten számtalan, ingyenesen vagy díjfizetés ellenében letölthető szűrőprogram (spamszűrő) érhető el, javasolt ezek valamelyikének használata. Egyes levelezőprogramokba a szűrő már be is van építve. A szűrőprogramok beállításai – szükség szerint – az egyéni igényeknek megfelelően átalakíthatók.

2.2. Telefon esetén:

Ma már több szolgáltató is lehetővé teszi, hogy a felhasználók a szolgáltató saját hálózatán (például kábeltelevíziós hálózaton) keresztül vegyék igénybe az IP-telefont. Ebben az esetben úgy is előfizethető a telefonszolgáltatás, hogy nincs internet-előfizetés és a készülékről elérhető a segélyhívó számok is.

Szükséges ugyanakkor figyelembe venni azt, hogy áramszünet esetén (saját áramforrás hiányában) az IP-telefon nem használható (és ebben az esetben még a segélyhívó-számok felhívására sincs lehetőség). Ez abból adódik, hogy az átviteli úton aktív, energiát igénylő eszközökön keresztül épül fel a kapcsolat a szolgáltató aggregáló (összegző) pontjáig, és az energiaellátás kimaradása esetén ezen eszközök nem üzemelnek.

Hagyományos telefonról kábeltelefonra történő váltás esetén lehetőség van a „rég” telefonszám megtartására, tehát a számhordozásra. A kábeltelevíziós szolgáltatók jelentős része internet szolgáltatás is kínál hálózatán, így a kábeltévé vezetékén keresztül az előfizető a tévzés mellett akár telefonálhat, vagy széles sávú internet szolgáltatást (kábelnet) is igénybe vehet.

Emelt díjas szolgáltatások

A vezetékes telefonszolgáltatás ma már nem csak beszélgetésekre használható, hanem képek, zeneszámok letöltésére, vásárlásra, vagy „betelefonálás” játékokban, szavazásokban történő részvételre (ezek összefoglalóan az úgynevezett tartalomszolgáltatások). Ezen szolgáltatások az átlagos beszélgetési díjakhoz képest jóval drágábbak, ezért javasolt előzetesen tájékozódni a tarifákról, az igénybe vétel feltételeiről.

Figyelemmel kell lenni arra, hogy ilyen játékok miatt kerül sor a hirdetett számok felhívására, úgy abban az esetben is ki kell fizetni a hívás díját, ha a játékokra nem kerül sor, mivel a hívás felépül. Nagyon körültekintően szükséges tájékozódni valamilyen igénybe vehető szolgáltatás megrendelése előtt, mert előfordulhat, hogy egy megrendeléssel több emelt díjas szolgáltatásra történő előfizetésre kerül sor. Minden előfizető kérheti telefonszolgáltatójától a külföldi és/vagy az emelt díjas számok letiltását, kódolását. A kódolás után ezeket a számokat nem lehet automatikusan felhívni, csak egy bizonyos kód beütésével. Ez a megoldás igen elterjedt – és célszerű – azoknál a családoknál, ahol a szülők nem szeretnék, hogy gyermekeik emelt díjas szolgáltatásokat hívjanak.

Megjelent a szolgáltatók szolgáltatási palettáján az emelt díjas fogadott SMS szolgáltatás is. Ezen szolgáltatás igénybe vétele esetén a hívott fizeti a szolgáltatáshoz kapcsolódó díjat. Sajnálatos módon a szolgáltatásra történő „feliratkozás” akár egy internetes oldalon lévő adatlap kitöltésével, vagy egy kellően át nem gondolt hívószám felhívásával is lehetséges.

2.3. Internet és telefon esetén:

A végponton történő szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges előfizetői berendezéseket, megfelelő helyen és környezeti viszonyok mellett szükséges üzemeltetni. Amennyiben az időjárási viszonyok indokolttá teszik (vihar, villámlás) az előfizetőnek javasolt a szolgáltatás igénybe vételére használt eszközöket áramtalanítani, mivel a távközlő hálózatba, vagy villamos hálózaton érkező túlfeszültség az előfizetői eszközökben kárt tehet.

6.sz. melléklet Fogalmak értelmezése

Értelmezések az 2003 C tv., Eht alapján:

10. *Egyéni előfizető:* az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.
11. *Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás:* az e törvényben meghatározott azon elektronikus hírközlési szolgáltatások, amelyek meghatározott minőségben, a Magyar Köztársaság területén bárhol, minden felhasználó számára megfizethető ár ellenében igénybe vehetők.
13. *Elektronikus hírközlési szolgáltatás:* olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.
14. *Elektronikus hírközlési szolgáltató:* elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.
22. *Előfizető:* olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
23. *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.
24. *Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató:* azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az előfizetővel előfizetői szerződést kötött.
25. *Előfizetői szolgáltatás:* a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.
28. *Fogyasztó:* bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.
34. *Hálózati hozzáférési pont:* a hálózatnak más hálózat fizikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, melyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.
41. *Helyhez kötött telefonszolgáltatás:* helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.
42. *Helyhez kötött telefonhálózat:* helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő nyilvános telefonhálózat.
49. *Helymeghatározási adat:* az elektronikus hírközlő hálózatban vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás során kezelt bármely adat, amely egy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználója végberendezésének földrajzi helyzetét jelzi.
- 49/a. *Helymeghatározási szolgáltatás:* olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet az előfizető vagy felhasználó helymeghatározási adatainak megadásával nyújtanak.
57. *Interfész:* a jelen törvény alkalmazásában
- a) *hálózati interfész:* az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amely más elektronikus hírközlő hálózathoz való hozzáférésre vagy hálózattal való összekapcsolásra szolgál,
- b) *előfizetői interfész:* az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amelyen keresztül a szolgáltató a felhasználónak előfizetői hozzáférést nyújt az elektronikus hírközlő hálózathoz,
- c) *rádióinterfész:* a rádióhullámoknak a rádió-berendezések közötti átviteli útját meghatározó rádiós csatlakozási felület, valamint ennek műszaki jellemzői.
- 64/a. *Kis és középvállalkozás:* a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások.

77. *Műsorterjesztés:* az 5/a. pont szerinti bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsor szolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszál-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a műsor Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést.

Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.

85. *Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat:* teljesen vagy elsősorban a nyilvánosan elérhető, a hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására használt elektronikus hírközlő hálózat.

86. *Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás (telefonszolgáltatás):* olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével közvetlenül vagy közvetve lehetővé teszi belföldi vagy belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását.

87. *Nyilvános telefonhálózat (telefonhálózat):* olyan nyilvános elektronikus hírközlő hálózat, amelyen részben vagy egészben nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújtanak, illetve amely alkalmas hálózati végpontok között beszéd, továbbá más kommunikációra, így különösen a telefax és adatkommunikációra.

95. *Rádióátviteli hálózat:* olyan elektronikus hírközlő hálózat, amelyben az információátvitel egészben, illetőleg jelentős mértékben rádiófrekvenciás jelek adásával és vételével valósul meg.

110. *Vállalkozás:* Az a természetes és a jogi személy, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaság - ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is - amelynek a Magyar Köztársaság területén tanúsított, vagy hatásaiban itt érvényesülő piaci magatartása részben vagy egészben a Magyar Köztársaság területén nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódik.

110/a. *Végfelhasználó:* olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

110/b. *Végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás:* azon vállalkozás, amely a végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

a) *előfizetői bejelentés:* az előfizetői panasz és a hibabejelentés;

b) *előfizetői panasz:* az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;

c) *hibabejelentés:* az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

d) *üzleti előfizető:* az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

7.sz. melléklet Hálózat használati irányelvek

Az Internet szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

- Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
- Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
- A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
- Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
- Nem megengedett magatartások, amelyek:
 - bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
 - szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
 - pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezető,
 - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
 - becsmérlők és megalázók,
 - faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
 - egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
 - elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
 - bárkinek a magánéletét vagy a nyugalma indokolatlanul zavarják,
 - az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
- Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalokhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
- Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalok, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalma, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.

8. sz melléklet Szolgáltatási települési lista:

Település lista (szolgáltatás nyújtása)			
Ábrahámhegy	Belezná	Gomboszeg	Kistolmács
Alsópáhok	Bocföldre	Görgeteg	Kustánszeg
Alsórajk	Borsfa	Hács	Lad
Babosdöbréte	Böhönye	Hahót	Lasztonya
Badacsony	Bucsuta	Hedrehely	Látrány
Badacsonylábdaihegy	Buzsák	Hencse	Lengyeltóti
Badacsonytomaj	Csákány	Hévíz	Lenti
Badacsonytördemic	Cserszegtomaj	Homokkomárom	Letenye
Badacsonytördemic			
Badacsonyörs	Csonkahegyhát	Hosszúvölgy	Lickóvadas
Bagod	Csököly	Hottó	Liszó
Bak	Csömödér	Iborfia	Lovászi
Baktüttös	Csörnyeföld	Iharos	Magyarszentmiklós
Balatonberény	Csurgó	Iharosberény	Magyarszerdahely
Balatonboglár	Csurgónagymarton	Jákó	Marcali
Balatonederics	Dobri	Kacorlak	Miháld
Balatonfenyves	Dobronhegy	Kadarkút	Mike
Balatongyörök	Eszteregnye	Kaposfő	Milejszeg
Balatonkeresztúr	Fityeház	Kaposvár	Molnári
Balatonlelle	Főnyed	Kerkaszentkirály	Murakeresztúr
Balatonmagyaród	Fonyód	Kerkateskánd	Murarátka
Balatonmáriafürdő	Fűzvölgy	Keszthely	Muraszemenye
Balatszentgyörgy	Gadács	Kéthely	Nagyatád
Balatonújlak	Galambok	Kilimán	Nagybakónak
Balatonújlak			
Bánokszentgyörgy	Garabonc	Kisapáti	Nagykanizsa
Bárdudvarnok	Gellénháza	Kisasszond	Nagylengyel

Bázakerettye	Gelse	Kisberény	Nagyrécse
Becsehely	Gelsesziget	Kiskorpád	Nagyszakácsi
Becsvölgye	Gige	Kissziget	Nemesbük
Nemesgulács	Somogybükkösd	Tótszentmárton	
Nemespátró	Somogycsicsó	Tótszerdahely	
Nemesvid	Somogyhatvan	Újudvar	
Németfalva	Somogysámson	Valkonya	
Nikla	Somogysárd	Várfölde	
Oltárc	Somogysimonyi	Vése	
Ordacsehi	Somogyszil	Vonyarcvashegy	
Ormándlak	Somogytúr	Zajk	
Öreglak	Somogyudvarhely	Zákányfalva	
Őrtilos	Somogyzsitfa	Zalaegerszeg	
Patosfa	Sormás	Zalakaros	
Pethőhenye	Söjtör	Zalakovár	
Petrivente	Surd	Zalalövő	
Pogányszentpéter	Szécsisziget	Zalamerenye	
Pölöskefő	Szegerdő	Zalasárszeg	
Pötréte	Szentkozmadombja	Zalaszabar	
Pusztaderics	Szentlisló	Zalaszentbalázs	
Pusztamagyaród	Szepetnek	Zalaszentjakab	
Pusztaszentlászló	Szigliget	Zalaszentmihály	
Rezi	Szőkedencs	Zalatárnok	
Rédics	Szőlősgyörök	Zalaújlak	
Rigyác	Tapolca	Zalavár	
	Tapsony		
Sand			

Sármellék	Táska		
Sávoly			
	Teskánd		
Semjénháza	Tófej		
	Tormafölde		
Somogyapáti			
Somogybabod	Tornyiszentmiklós		