NETSURF TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

Általános Szerződési Feltételek

ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSOKRA ÉS INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

Az Általános Szerződési Feltételek aktuális változata hozzáférhető a http://www.netsurfclub.hu weblapon.

Készítés dátuma:	2015. október 18.
Utolsó módosítás dátuma:	2024. április 16.
Hatályos:	2024. május 16.

Tartalom

1. Általános adatok, elérhetőség 5

1.1. A szolgáltató neve és címe 5

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők 5

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő 5

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe 5

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége 5

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei 6

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei 6

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája 13

2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 14

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő. 15

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma 17

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása 17

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe 20

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e 21

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye 21

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága 21

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei 21

4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése 23

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet 24

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 24

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése 25
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei 25
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai 27
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei 32
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták 32
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás 33
6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén 37
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) 37
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .. 41
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele 42
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése 42
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér 43
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak , mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj, ... 43
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések 43
7.3. A kártérítési eljárás szabályai 46
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 46
8. Számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai 48
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai 48

8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik 48

8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban 48

9. Az előfizetői szerződés időtartama 49

10. Adatkezelés, adatbiztonság 49

10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama 49

10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről 49

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok) 50

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei 50

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok 51

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje 54

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 56

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 58

12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik 58

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei 59

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 59

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata 59

13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek 60

13.4. Az adatváltozás bejelentése 60

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetősége és használatára vonatkozó tájékoztatás. 60

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht.

132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása. 61
16. Mellékletek 61
1. sz. Melléklet Előfizetői szolgáltatás 61
2. sz. Melléklet Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén Felügyeleti Szervek 64
3. sz. Melléklet Szolgáltatási díjak 68
4. sz. Melléklet Adatkezelési- és adatvédelmi szabályzat 74
5. sz. melléklet A szolgáltatás minőségi mutatói 82
6. sz. Melléklet Hálózati Etikai alapelvek 85

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

Szolgáltató neve:	**Netsurf Távközlési Kft.**
Szolgáltató címe:	6724 Szeged, Vértói út 1.
Szolgáltató adószáma:	12937626-2-06

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

Cím:	6724 Szeged, Vértói út 1.
Telefonszám:	+32 64/ 488-944
Elektronikus ügyfélszolgálat elérhetősége:	www.netsurfclub.hu
Központi email cím:	info@netsurfclub.hu
Nyitvatartási idő munkanapokon:	9:00-17:00
Szombaton:	9:00-13:00
Vasárnap:	ZÁRVA

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

Cím:	6724 Szeged, Vértói út 1.
Telefonszám:	+32 64/ 488-944
Email cím:	info@netsurfclub.hu
Honlap	www.netsurfclub.hu
Nyitvatartási idő munkanapokon:	9:00-17:00
Szombaton:	9:00-13:00
Vasárnap:	ZÁRVA

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

www.netsurfclub.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán (www.netsurfclub.hu) teszi hozzáférhetővé.

A Szolgáltató az ÁSZF-et ügyfél által biztosított tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre a 3. számú melléklet eljárási díja szerint.

2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) Üzleti előfizetők esetében az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, 134. § (1), (6)-(13) bekezdés, 135. §, e rendelet 3. § (9) bekezdés, 5. §, 8. §, 21. § (2) bekezdés rendelkezéseinek alkalmazása nem kötelező. Üzleti előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 128. § (2) bekezdés, 134. § (15) bekezdés, 140. §, továbbá e rendelet 7. és 9. § rendelkezéseitől. (3) Üzleti előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek a szolgáltató általános szerződési feltételeitől. (4) Üzleti előfizetők esetében a szolgáltató és az üzleti előfizető a (2) és (3) bekezdésekben foglaltak értelemszerű kivételével megállapodhatnak azon feltételekben, amelyekre tekintettel a szolgáltató jogosulttá válik a szerződés egyoldalú módosítására.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: Felek) Előfizetői szerződést kötnek.

Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének függvényében köt szerződést az Előfizetővel az alábbiak szerint.

Előfizetői szerződést a felek kizárólag írásban, a Szolgáltató előzetes jóváhagyása mellett köthetik meg. Az írásban megkötött Előfizetői szerződés kötelező mellékleteit jelen ÁSZF 2.1.1 pontja tartalmazza.

Előfizető a Szolgáltató részére a szerződés megkötésekor az igényelt biztonsági korláttal egyenértékű letétet köteles megfizetni biztosítékul. Szolgáltató a megfizetett letétet nyilvántartásba veszi. Szolgáltató köteles az Előfizető számára a letét összegét jóváírni a szerződéskötéstől számított 4. forgalmi számlán, amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlákat határidőre és maradéktalanul megfizette. Amennyiben Szolgáltató a 4. megküldött számlán nem tudja teljes mértékben jóváírni a letét összegét, úgy azt a soron következő számlákon írja jóvá mindaddig, amíg a befizetett letét 100%-ban felhasználásra kerül. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát nem fizeti meg határidőre, úgy a fizetési határidő napját követő napon a Szolgáltató a befizetett letétből azt kiegyenlíti, de ugyanekkora összeggel csökkenti a biztonsági korlát mértékét is. A késedelmes, vagy pontatlan fizetés a letét felhasználásának határidejét a késedelmes hónapok számával növeli. Egyedi megállapodás keretén belül Szolgáltatónak jogában áll a letét befizetésétől eltekinteni.

Kivételes esetben az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással is létrejöhet. Ráutaló magatartással létrejöttnek tekinthető a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is teljesítette, az igénylő a szolgáltatást igazolható módon igénybe vette.

2.1.1. Szerződéskötés

Szerződő felek az Előfizetői szerződést írásban üzletkötőn keresztül vagy ügyfélszolgálaton kötik meg. Az Előfizetői szerződésből fakadó jogok érvényesítése és kötelezettségek teljesítése akkortól történik, amikortól a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét biztosítja.

Üzletkötőn keresztül vagy ügyfélszolgálaton megkötött írásos szerződés úgy jön létre, hogy az Előfizető

a szerződést aláírásával hitelesíti. A szerződés aláírásával az Előfizető az ÁSZF-ben foglaltakat magára nézve elfogadottnak tekinti. A szerződés a Felek között határozatlan időre jön létre kivéve, ha a Felek meghatározzák a szerződés időtartamát előre.

Az egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:

a) Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;

b) az Előfizető neve, állandó lakóhelye illetve székhelye, tartózkodási helye (levelezési címe),

c) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma;

d) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, adószáma valamint az Előfizető bankszámlaszáma;

e) az Előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;

f) a szerződés tartama;

g) a szolgáltatás létesítési helyének címe

h) a szolgáltatás megkezdésének határideje

i) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, előfizetői hívószám, a Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az Előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az Előfizető kifejezett kérésére létesíthető az Előfizető helyiségén kívül;

j) az ÁSZF elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja

k) az Előfizető e-mail címe

l) az Előfizető által meghatározott biztonsági korlát mértéke

Írásos szerződés létrejöttével egyidejűleg a Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen köteles az Előfizető rendelkezésére bocsátani
Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető rendelkezésére bocsátja a 3. számú mellékletben megjelölt díj ellenében.

Egyedi esetekben a szerződés kibővülhet az Előfizetői szerződésben rögzített egyéb mellékletekkel.

Amennyiben az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással jött létre, a Szolgáltató postai vagy elektronikus úton megküldi az Előfizetői szerződés dokumentumait az Előfizetőnek, aki a kézhezvételtől számított 30 napon belül köteles azt aláírva visszajuttatni a Szolgáltatónak. Ennek elmaradása esetén a ráutaló magatartással létrejött szerződés azonnal hatályát veszíti, a Szolgáltató a szolgáltatásokat törli, az Előfizető pedig a szolgáltatás megszűntetéséig igénybe vett napokat köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

A szerződést az Előfizető részéről

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban meghatalmazott képviselője,
- nem természetes személy Előfizető esetén a képviseletre jogosult személy (ek) cégszerűen, a Szolgáltató részéről,
- az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy

- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője írja alá.

Az Előfizetői szerződésben foglalt adatok valóságtartalmáért az aláíró személy tartozik felelősséggel, az Előfizetői szerződéssel járó kötelezettségek az Előfizetőt terhelik.

2.1.2. A Szolgáltatónál alkalmazott Hűségszerződésekre és Hűségnyilatkozatokra vonatkozó szabályozás

Az ÁSZF jelen fejezete a Szolgáltató által általában alkalmazott hűségszerződésekre és hűségnyilatkozatokra vonatkozó szabályozás. A szabályozás a Közlekedési, Hírközlési és Energiaügyi Minisztérium és a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője kezdeményezésére a Gazdasági Versenyhivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Nemzeti Hírközlési hatóság közreműködésével született, a Szolgáltatók részére a hűségnyilatkozatos Előfizetői Szerződésre vonatkozó tájékoztatás és ajánlat egyes feltételeinek és alkalmazott szabályainak meghatározására vonatkozó ajánlás (a továbbiakban: Ajánlás) figyelembevételével készült.

2.1.2.1. A hűségnyilatkozat és a hűségszerződés fogalma

Hűségnyilatkozatnak, illetve hűségszerződésnek minősül az Előfizetői Szerződés olyan kikötése, amely alapján a Szolgáltató meghatározott kedvezményben részesíti a fogyasztót, Előfizetőt, igénylőt (továbbiakban együttesen: Előfizető) arra való tekintettel, hogy az Előfizető, olyan kötelezettséget vállal a szolgáltatásnak a meghatározott időszak - hűségidő - alatt történő igénybevételére, amelynek a szerződésben meghatározott jogkövetkezménnyel jár a megszegése.

A hűségnyilatkozat és a hűségszerződés a határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződések mellett jellemzően az Előfizető részéről meghatározott időre szóló felmondási, szüneteltetési és szerződés módosítási tilalom vállalását, a Szolgáltató részéről pedig egyszeri vagy meghatározott ideig tartó kedvezmény biztosítását jelenti.

Az Általános Szerződési Feltételekben a hűségnyilatkozat és a hűségszerződés fogalma megegyezik.

A Szolgáltató - üzleti gyakorlat szerint - hűségszerződés kötésének lehetőségét jellemzően valamilyen akció keretében - az akcióban való részvétel feltételeként - kínálja fel az Előfizetők számára, illetve valamely akcióban való részvétel feltételeként hűségszerződés kötését kívánja meg az Előfizetőtől.

A Szolgáltató vállalja, hogy a hűségszerződést kötni nem kívánó fogyasztók, Előfizetők, igénylők részére fenntart hűségnyilatkozat nélküli Előfizetői Szerződésre vonatkozó konstrukciókat, azaz biztosítja, hogy az ÁSZF-ben meghatározott listaáron bárki (a technikai megvalósíthatóságtól függően) hűségszerződés vállalása nélkül szerződést köthessen az akcióban szereplő csomagra. Ebben az esetben azonban Szolgáltató nem köteles a hűségszerződésben kínált kedvezményeket biztosítani, hanem az ÁSZF-ben feltüntetett árakat, díjakat stb. jogosult alkalmazni, továbbá az Előfizetőt az ÁSZF egyéb rendelkezéseiben meghatározott jogok illetik és kötelezettségek terhelik.

2.1.2.2. A hűségszerződés, az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egymáshoz való viszonya

Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a Szolgáltató valamennyi Előfizetőjére vonatkoznak, aki azt a jogszabályokban meghatározott módon elfogadta. Az Előfizetői Szerződés rendelkezései – a felek egyező akaratából eredően – eltérhetnek az ÁSZF egyes rendelkezéseitől. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés rendelkezései az ÁSZF vonatkozó rendelkezései helyébe lépnek. A hűségszerződés rendelkezései eltérhetnek az Előfizetői Szerződés rendelkezéseitől. Eltérés esetén a hűségszerződés rendelkezései az irányadóak elsődlegesen az Előfizetői Szerződéshez, másodlagosan az ÁSZF

rendelkezéseihez képest. A hűségszerződés rendelkezéseinek elsődlegessége a hűségidő tartama alatt érvényesül, kivéve, ha maga a hűségszerződés - egyes, meghatározott eltérésekre nézve - másként rendelkezik.

Mindezek értelmében a hűségszerződést kötő Előfizetőkre is vonatkoznak az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF rendelkezései azzal, hogy amennyiben eltérés mutatkozik a hűségszerződés rendelkezései és az Előfizetői Szerződés és/vagy ÁSZF rendelkezéseihez képest, úgy elsődlegesen a hűségszerződés előírásai az irányadók a hűségidő tartama alatt.

2.1.2.3. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények körébe tartozik különösen, de nem kizárólagosan:

a) a belépési díj részbeni vagy teljes elengedése,

b) a szolgáltatás havi előfizetési díjának kedvezménye a határozatlan idejű szerződésekben alkalmazotthoz, vagy a listaárhoz képest,

c) a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői hírközlő végberendezés kedvezményes átengedése vagy értékesítése,

d) a szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosító infrastruktúra kiépítésének a megtérülési kockázatok ellenére történő felvállalása,

e) vegyes meghatározott számlázási és/vagy fizetési módok választása esetére nyújtott díjcsökkentés (pl.: e-számla kedvezmény, átutalási kedvezmény, stb.),

f) a hűségszerződés alapján fizetendő csökkentett díjak és az ÁSZF-ben feltüntetett díjak közti különbözet.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a fentieken kívül más egyéb kedvezményeket is biztosítson a hűségszerződést vállaló Előfizetőknek.

A Szolgáltató az egyes kedvezményfajtákat önállóan, vagy egymással tetszőlegesen kombinálva kínálhatja a hűségszerződést kötő Előfizetők részére, a meghirdetett akciók jellegétől függően.

A kedvezmények konkrét jellegét és mértékét a hűségszerződés tartalmazza.

Árgaranciás hűségszerződések esetében - mivel a Szolgáltatónak nincs befolyása az egyes díjak adótartalmának változásaira - a Szolgáltató - gyakorlata szerint - a havi előfizetési díjak esetében a díjak nettó árának változatlanságát garantálja az Előfizetőnek a hűségidő tartamára.

2.1.2.4. Az igénylő, Előfizető, fogyasztó által vállalandó kötelezettségek

Az igénylő, Előfizető, fogyasztó által vállalandó kötelezettségek körébe tartozik különösen, de nem kizárólagosan, hogy a hűségidőn belül:

a) saját érdekkörében felmerülő okból nem kezdeményezi

aa) az Előfizetői Szerződés felmondását, ab) az Előfizetői szolgáltatás szünetelését,

ac) az Előfizetői Szerződés olyan módosítását, amelyet a szerződés kikötése nem tesz lehetővé.

b) szerződésszegő magatartásával nem szolgáltat jogalapot a Szolgáltatónak ba) az Előfizetői Szerződés felmondására,

bb) az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a fentieken kívül más jellegű kötelezettségek vállalását is kérje a hűségszerződést kötni kívánó Előfizetőtől.

A Szolgáltató az egyes kötelezettségfajták vállalását önállóan, vagy egymással tetszőlegesen kombinálva kérheti a hűségszerződést kötő Előfizetőktől a meghirdetett akciók jellegétől függően.

A kötelezettségek jellegét, pontos előírásait a hűségszerződés tartalmazza.

2.1.2.5. A hűségszerződés megkötésének módja

Az Előfizetőnek kifejezetten nyilatkoznia kell arról, hogy kíván-e hűségnyilatkozatot tenni, egyúttal a hűségnyilatkozat vállalását a Szolgáltató visszaellenőrizhető módon köteles rögzíteni. Amennyiben az Előfizető nem nyilatkozik, akkor Szolgáltató úgy tekinti, hogy az Előfizető a szolgáltatást hűségnyilatkozat vállalása nélkül kívánja igénybe venni.

a) Írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységében:

Az írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységében kötött hűségszerződés a Szolgáltató és az Előfizető aláírásával jön létre.

b) Írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységén kívül (postai úton küldött hűségszerződés):

Az írásban, postai út igénybevételével történő hűségszerződés kötés esetén a hűségszerződés létrejöttének feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által postázott nyomtatványt aláírva visszaküldje a Szolgáltatónak. A hűségszerződés létrejöttének napja a Szolgáltató általi kézhezvétel napja.

A postai úton kézbesített hűségszerződés esetén a Szolgáltatót terhelő ajánlati kötöttség időtartamára a Ptk. rendelkezései irányadóak.

A késve, módosítva, változtatva vagy aláíratlanul visszaküldött hűségnyilatkozatokat a Szolgáltató semmisnek tekinti.

2.1.2.6. A hűségszerződés megszegése az Előfizető részéről (kötbér, kedvezmények visszafizetése, módosítási kötbér)

A hűségszerződés megszegésének eseteit konkrétan a hűségszerződés rendelkezései tartalmazzák.

Szerződésszegésnek minősül - a hűségszerződés eltérő rendelkezése hiányában - a hűségidő tartamára vállalt felmondási, szüneteltetési és módosítási tilalom megszegése, olyan Előfizetői magatartás tanúsítása, amely jogalapot szolgáltat a Szolgáltatónak arra, hogy az Előfizetői Szerződést megszüntesse vagy a szolgáltatás igénybevételét korlátozza.

Szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a hűségszerződést megszüntetni, és kötbért kiszabni, és/vagy a nyújtott kedvezményeket visszakövetelni. A kötbér (és a visszafizetendő kedvezmények) mértékét és/vagy számításának módját a hűségszerződés tartalmazza. A kötbért (és a visszafizetendő kedvezményeket) az Előfizető a Szolgáltató által kiállított számla alapján, az abban feltüntetett határidőig köteles egyösszegben megfizetni. A hűségszerződés a kötbér (és a visszafizetendő kedvezmények) tekintetében tartozás elismerésnek minősül, amely bírósági, végrehajtási és behajtási eljárás során felhasználható.

A Szolgáltató jogosult a fentiektől eltérően külön kötbért alkalmazni meghatározott típusú szerződésmódosítások esetére (módosítási kötbér). A módosítási kötbér összegét és alkalmazásának pontos feltételeit a hűségszerződés tartalmazza. A módosítási kötbér megfizetése esetén a hűségszerződés

nem szűnik meg, hanem a felek egyező akarata szerint módosul úgy, hogy a módosítás a hűségidőt nem szakítja meg. A Szolgáltató a kikötött módosítási kötbér megfizetése ellenére is csak akkor köteles hozzájárulni a hűségszerződés módosításához, ha az Előfizető megfelel annak a hűségszerződéssel meghirdetett akcióban meghatározott részvételi feltételeknek, amelyre a hűségszerződését módosítani kívánja. Ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a szerződésmódosításra tett ajánlatot visszautasítani. A módosítási kötbért a hűségszerződés módosításával egyidejűleg köteles az Előfizető egyösszegben megfizetni. A hűségszerződés a módosítási kötbér tekintetében tartozás elismerésnek minősül, amely bírósági, végrehajtási és behajtási eljárás során felhasználható.

2.1.2.7. A hűségszerződés megszegése a Szolgáltató részéről (Szolgáltató késedelme, hibás teljesítése), a Szolgáltató joga az általános szerződési feltételek módosítására hűségszerződéssel rendelkező Előfizető felé

A hűségszerződés keretében nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások Szolgáltató általi hibás vagy késedelmes teljesítésére az ÁSZF vonatkozó rendelkezései az irányadók, azaz az Előfizető az ott megjelöltek szerint arányos díjcsökkentésre, jóváírásra vagy kötbér igénylésére jogosult.

Nem minősül Szolgáltatói szerződésszegésnek, ha a Szolgáltató a hűségidő alatt az általános szerződési feltételinek olyan rendelkezéseit (ide értve különösen, de nem kizárólagosan a szolgáltatási csomag összetételére, minőségi paramétereire, árára, egyéb kiegészítő vagy járulékos díjaira, stb. vonatkozó rendelkezéseket) módosítja, amelyek változatlanságára a hűségszerződésben nem vállalt kötelezettséget, vagy ha az általános szerződési feltételeket úgy módosítja, hogy a módosításokat nem lépteti hatályba vagy nem érvényesíti azon Előfizetők tekintetében, akiknek a hűségszerződésében az adott rendelkezések hűségidő alatti változatlanságára kötelezettséget vállalt.

Nem minősül szerződésszegésnek a Szolgáltató általános szerződési feltételeinek olyan módosítása, amely a hűségszerződéssel nyújtott feltételes kedvezményeket nem érinti.

Abban az esetben, ha a fenti rendelkezésektől eltérően a Szolgáltató úgy módosítja az általános szerződési feltételeit, vagy a hűségszerződéssel rendelkező Előfizetőre nézve olyan módosítást léptet életbe, hogy azzal megszegi a hűségszerződésben vállalt kötelezettségeit, az Előfizető az ÁSZF módosításról történő értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül jogosult a hűségszerződést jogkövetkezmények nélkül, írásban felmondani.

Amennyiben Előfizető nem él a felmondás jogával Szolgáltató úgy tekinti, hogy a nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - az ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

2.1.2.8. A hűségszerződés meghosszabbodása, meghosszabbítása

A hűségszerződés a hűségidő elteltét követően nem hosszabbodik meg automatikusan.

A hűségszerződést (és a hűségidőt) a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarattal hosszabbíthatják meg. A hűségszerződés meghosszabbítása csak írásban lehetséges.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy azon Előfizetőinek, akik lejáró hűségszerződéssel rendelkeznek, felajánlja a hűségszerződés meghosszabbítását, vagy az eredetitől eltérő, új hűségszerződés megkötésére tegyen ajánlatot. Az eredetitől eltérő, új hűségszerződés létrejötte esetén az eredeti hűségszerződés nem hosszabbodik meg, hanem új hűségszerződés jön létre az abban foglalt feltételekkel.

2.1.2.9. Értesítés a hűségidő lejártáról, jogok és kötelezettségek hűségidő lejártát követően

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hűségidő lejártát megelőzően e-mailben értesíti az Előfizetőt a hűségidő lejártáról.

A hűségidő lejártát követően a Szolgáltatót és az Előfizetőt az ÁSZF egyéb rendelkezéseiben meghatározott felmondásra, szüneteltetésre, szerződésmódosításra, stb. vonatkozó jogok illetik meg, és kötelezettségek terhelik.

A hűségidő lejártát követően az Előfizető által fizetendő havi előfizetési díj megegyezik az ÁSZF-ben feltüntetett listaárral, kivéve, ha a hűségszerződés másként rendelkezik.

A hűségidő lejárta után az Előfizető elveszíti a hűségidőre kikötött egyéb kedvezményeket, kivéve, ha a hűségszerződés másként rendelkezik.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a hűségszerződés lejártakor a hűségszerződésben foglaltakhoz képest kedvezőbb (a listaárhoz képest alacsonyabb) havi előfizetési díjat állapítson meg a hűségszerződés lejártát követő időszakra, amely azonban nem jelentheti a hűségszerződés meghosszabbodását. Az így megállapított havidíjról a Szolgáltató előre értesíti az Előfizetőt. A hűségidő lejárta utánra felajánlott kedvezményes havi előfizetési díj mértékét a Szolgáltató a későbbiekben is jogosult módosítani az Előfizető előzetes értesítése mellett.

2.1.2.10. A hűségszerződés közzététele

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az egyes meghirdetett akcióihoz kapcsolódó hűségszerződéseket az akció meghirdetésével egyidejűleg, az akció feltételrendszerének részeként tájékoztató jelleggel közzé teszi hivatalos honlapján.

2.1.2.11.Fogalmak

Hűségidő, hűségidőszak: a hűségnyilatkozat hatályba lépésének napjától kezdődő, a hűségszerződésben vállalt időtartam elteltének napján, vagy a hűségszerződésben meghatározott időpont (év, hónap, nap) 23 óra 59. perc végéig tartó időszak.

A hűségszerződés hatályba lépésének napja: az a nap, amelyen a Szolgáltató a hűségszerződésben vállalt feltételekkel megkezdi a szolgáltatás nyújtását az Előfizetőnek.

A hűségszerződés létrejöttének napja a 2.1.2.5. pontban meghatározott időpont.

2.1.3. Szerződéskötés megtagadása

A Szolgáltatót az Eht. 129. § (1) bekezdése alapján nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ezért fenntartja magának a jogot, hogy egyedi döntés alapján megtagadhassa az új Előfizetői szerződés megkötését:

- ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket nem tudja biztosítani,
- ha a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Előfizetőnek a Szolgáltató felé tartozása van, vagy tudomására jut, hogy az Előfizetőnek más Szolgáltatókkal szemben 30 napnál régebbi lejárt tartozása van
- ha a Szolgáltatónál korábban igénybevett szolgáltatást az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg.
- ha - különös tekintettel az akciókhoz kötődő igénylések esetében - az Előfizető a Szolgáltatónak az előfizetői hozzáférési pont (fizikai) létesítése időpontjának egyeztetésére irányuló megkeresésétől számított 30 napon belül nem biztosítja Szolgáltató részére a megvalósítás (bekötés) feltételeit.
- ha a Szolgáltató az Előfizetővel korábban fennállott szerződését megszűntette.

Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a

díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy:

- az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának megfizetéséhez kösse
- a szerződés megkötésével egyidejűleg meghatározott visszakapcsolási díjnak megfelelő összeg megfizetését kérje,
- határozott idejű szerződést kössön.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy fenti lehetőségek közül megítélése szerint válasszon, vagy azokat együttesen alkalmazza.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét más elektronikus hírközlési szolgáltatóknál ellenőrizze.

2.1.4. Visszakapcsolás Szolgáltató általi felfüggesztés esetén

Amennyiben a szolgáltatás díjtartozás miatt korlátozás alá került, Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza (Eht. 137. § (4))
A szolgáltatás újbóli biztosítását Szolgáltató megelőlegezi, a visszakapcsolási díjat Szolgáltató utólag számítja fel és az Előfizető következő havi számlájára terheli.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Az Előfizetői szerződés megkötéséhez a 2.1.1 pont szerinti adatok szükségesek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, hiányosan, vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, az Előfizetői szerződés nem jön létre.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok bemutatását kérheti:

a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében: 30 napnál nem régebbi és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyző végzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, vagy mindezek másolati példánya, aláírási címpéldány, a cégjegyzésre jogosult személyazonosító okmánya, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében: 30 napnál nem régebbi hatályos adatokat tartalmazó bírósági nyilvántartásba vételről rendelkező végzés, vagy nyilvántartásba vétel előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett másolati példánya, a képviseletre jogosult személyazonosító okmánya. Szükséges lehet meghatalmazás közokirati vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában, abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el.
c) Egyéni vállalkozók esetében: a vállalkozó igazolvány eredeti vagy másolati példánya, személyi

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

d) Természetes személy esetében: személyi azonosító okmány, meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

Jelen pont vonatkozásában személy azonosítására alkalmas dokumentumnak minősül a személyi igazolvány és a lakcímkártya, az új típusú vezetői engedély, az útlevél, a tartózkodási engedély, a letelepedési engedély.

2.2.1. Az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

Az Előfizetői szerződés megkötésekor az 2.1. pont szerint kell eljárni. Az Előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.
A Szolgáltató jogosult határozott idejű előfizetési szerződés esetén, az egyedi Előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésben meghatározott időtartamra fizetendő díjat egy összegben előre elkérni az Előfizetőtől.

Legrövidebb szerződési időszakot természetes személy esetén és egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

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

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: Felek) Előfizetői szerződést kötnek.

Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének függvényében köt szerződést az Előfizetővel az alábbiak szerint.

Előfizetői szerződést a felek kizárólag írásban, a Szolgáltató előzetes jóváhagyása mellett köthetik meg. Az írásban megkötött Előfizetői szerződés kötelező mellékleteit jelen ÁSZF 2.1.1 pontja tartalmazza.

Üzletkötőn keresztül vagy ügyfélszolgálaton megkötött írásos szerződés úgy jön létre, hogy az Előfizető a szerződést aláírásával hitelesíti. A szerződés aláírásával az Előfizető az ÁSZF-ben foglaltakat magára nézve elfogadottnak tekinti.

2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A Szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató által a hírközlési hatósághoz bejelentett, és ott nyilvántartásba vett területeken érhető el. Jelenleg ez Magyarország területe. A szolgáltatás az előfizetői hozzáférési pont létesítése, illetve a szolgáltatáscsomag bekapcsolása után az Előfizető és a Szolgáltató között megkötött Előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

A Szolgáltató a szolgáltatás tartalmát az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új szolgáltatáscsomagokat alakíthat ki.

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatásnak nincs időbeli korlátja.

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

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházza. Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik

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

2.4.1. Előfizetői hozzáférési pont

Szolgáltató által kiépített és üzemeltetett azon távközlő hálózati végpont, amelyhez Előfizető a végberendezést csatlakoztatja, és amelyen keresztül a hálózaton nyújtott Szolgáltatás igénybe vehető.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (telepítési díj) felszámítani.

2.4.2. Előfizetői hozzáférés pont létesítésének határideje

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az 1. sz. mellékletben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 30 napon, de a lehető legrövidebb időn belül teszi elérhetővé.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig a szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

2.4.3. Az előfizetői hozzáférési pont létesítése

A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A telepítési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a lakáson/ingatlanon belül építi ki azzal, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések (kábelek, tartószerkezetek, beltéri kültéri egységek stb.) az igénybevett az ingatlan (épületben, stb.) külső területén/felületén is elhelyezésre kerülhetnek. Az eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető térítésmentesen köteles biztosítani. Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt.

Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt, elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az előfizetői szerződést.

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

Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésére vállalt célérték teljesülésének ellenőrzésére szolgáló mérési módszer: a megvalósult létesítés időpontja és az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontja között eltelt idő napokban, a szolgáltató nyilvántartásai alapján.

2.4.4. Az előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

Az Előfizető térítésmentesen köteles helyet biztosítani a hálózat vezetékeinek (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek elhelyezéséhez, tovább vezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonvédelméről.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések (pl.: kültéri egység) telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, tekintettel arra, hogy együttműködési kötelezettsége alapján, mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett Szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatok rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett Szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül az esetleges jogkövetkezmények alól.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért.

Ha az Előfizető, vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az előfizetői szerződés már létrejött, ebben az az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadálynak tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a Szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a Szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti. Ez esetben a jogosulti késedelem okán az Előfizetőt nem illeti meg a meghiúsulás esetére előírt kötbér. A Szolgáltató kialakíthat olyan szolgáltatás csomagokat, melyek esetében a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a Szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten történő nyújtását Szolgáltató akkor tudja biztosítani, ha az Előfizető a hálózathoz az előírt szabványnak megfelelő végberendezéseket biztosítja.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó hálózatszakasz hibájáért Szolgáltatót felelősség nem terheli, az azon keletkezett hibák elhárítását nem, vagy csak külön díjazásért, megállapodás alapján vállalja.

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

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

A nyilvántartás tartalmazza:

a) az írásbeli ajánlat Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli ajánlat Szolgáltatóval való közlésének időpontját,

b) az ajánlat Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és Ajánlattevő részére való megküldés időpontját, módját,

c) az ajánlat Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az előfizetői szerződés számát

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

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

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

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

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a felmondás feltételei

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások

nyújtását:

- Távközlési Alapszolgáltatások

A Szolgáltató által nyújtott Távközlési Alapszolgáltatások:

SZJ 64.20.16.0 - országos közcélú adathálózati szolgáltatás, illetve annak keretében

(a) Adathálózati szolgáltatás vezeték nélkül SZJ 64.20.18.0

a1) 2400-2483,5 Mhz

a2) 5150-5350 Mhz; 5470-5725 Mhz

(b) Adathálózati szolgáltatás SZJ 64.20.18.0

(c) Email szolgáltatás

A szolgáltatások leírását, valamint díjait a Szolgáltató internetes oldalán, a www.netsurfclub.hu címen elérhetővé teszi, annak változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató weboldalán és ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó.

A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi Előfizetői szerződésben ezen ÁSZF-től egyező akarattal, közös megegyezéssel eltérhetnek.

Az ÁSZF-et a Szolgáltató honlapján és az ügyfélszolgálaton megtekintés céljából rendelkezésre bocsátja, arról másolat - térítés ellenében - kérhető.

Az ÁSZF az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: hatóság) nyilvántartásba vételétől határozatlan ideig hatályos.

3.1.1. Fogalmak

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki, vagy amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Igénylő: jelen ÁSZF –ben meghatározott eljárás szerint Előfizetői Szerződés megkötését kezdeményező természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági tagság.

Előfizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Szerződéses viszonyban áll. Az Előfizető lehet természetes személy (Egyéni Előfizető), egyéni vállalkozó (Üzleti Előfizető), gazdasági társaság (Üzleti Előfizető), valamint egyéb szervezet (Üzleti Előfizető) kategóriájú.

Egyéni Előfizető: az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Üzleti (üzleti/intézményi) Előfizető: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Bejelentés: Az Előfizetői bejelentés olyan - Előfizetői panasznak nem minősülő - észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

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.

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

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

Előfizetői Hozzáférési Pont: Szolgáltató által kiépített és üzemeltetett azon távközlő hálózati végpont, amelyhez Előfizető a végberendezést csatlakoztatja, és amelyen keresztül a hálózaton nyújtott Szolgáltatás igénybe vehető.

Előfizetői Szerződés: a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött Szerződés, mely az egyedi Előfizetői Szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

Egyedi Előfizetői Szerződés: A ÁSZF- ben nem szereplő, vagy az abban meghatározott feltételektől eltérő-,továbbá az Előfizető személyére, és a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyedi rendelkezéseket tartalmazó Előfizetői szerződés, amely mindenkor az ÁSZF -fel együtt értelmezendő.

Földrajzi Szolgáltatási Terület: Magyarország területén az NMHH által földrajzi számozási területnek minősített azon terület, ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére.

Igénylő: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki, vagy amely a Szolgáltatást igénybe kívánja venni, és arra még Előfizetői Szerződést nem kötött.

Egyéb szervezet: (non-profit szervezetek) azok, amelyek nem haszonszerzés céljából, - azaz nyereség - illetve vagyonszerzési cél nélkül - tevékenykednek, és céljuk többek között társadalmi szükséglet kielégítése, szakmai érdekképviselet, kulturális, tudományos vagy sport tevékenység (pl. közhasznú szervezetek, egyesület, egyesülés, alapítvány, köztestület, költségvetési szerv).

Számlafizető: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely az Előfizetői Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

Szolgáltatási Díj: A Szolgáltatások nyújtásának a Díjszabásban vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott ellenértéke, ide nem értve az Előfizető által a Szerződés megszegésével vagy azon kívül Szolgáltatónak okozott károk megtérítését.

Szolgáltató: a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt társaság

Társszolgáltató: olyan elektronikus hírközlési szolgáltató, amely hálózatának igénybe vételével a Szolgáltató szolgáltatását nyújtja, vagy amely szolgáltató Előfizetője a Szolgáltató hálózatán vesz igénybe szolgáltatást

Ügyfélszám: a Szolgáltatóval, első alkalommal történő Szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

Szerződésszám: a Szolgáltatóval megkötött Előfizetői szerződés száma, ami a későbbiekben az Előfizetői szerződés azonosítását szolgálja.

Végberendezés: az Előfizető tulajdonában álló készülék, amellyel az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi

Vis maior: előre nem látható, és el nem hárítható, az Előfizető és a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, külső ok.

Így például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés

3.1.2. Elektronikus ügyfélszolgálat

A Szolgáltató honlapján, a www.netsurfclub.hu címen elektronikus ügyfélszolgálatot működtet. Az elektronikus ügyfélszolgálatot az Előfizetők egy az Előfizető által előre megadott ügyfél-azonosító és egy jelszó segítségével érhetik el (regisztrációkor kell megadni).

Az elektronikus ügyfélszolgálat segítségével az Előfizetőnek lehetősége van:

- Szerződést módosítani
- Számlainformációkról tájékozódni*
- Adatait módosítani
- Egyéb szolgáltatásokat megrendelni
- Egyéb szolgáltatásokat lemondani
- Hibát bejelenteni írásban

*A számlainformációt minden Előfizető azonosítójának és jelszavának megadásával folyamatosan megtekintheti, és visszamenőleg 3 hónapra ellenőrizheti.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az ÁSZF területi hatálya kiterjed Magyarország területén mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a Szolgáltató szolgáltatást nyújt a hírközlési hatóság által nyilvántartásba vett bejelentése alapján. Magyarország területén az NMHH által földrajzi számozási területnek minősített azon terület, ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére.

A szolgáltatással elérhető földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, és a www.netsurfclub.hu honlapon folyamatosan elérhető.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az előfizetői hozzáférési pont azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése közvetetten csatlakozik a Szolgáltató hálózatához.

Az előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó szabályozást jelen ÁSZF 2.4. pontja tartalmazza

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

A minőségi mutatók meghatározását, illetve ezek minimál-, és célértékeit az 5. számú melléklet tartalmazza.

4.1.1. A minőségi célértékek értelmezése

Új hozzáférés létesítési idő:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett naptári nap]

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett óra]

Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje:

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [megkezdett nap]

A szolgáltatás-rendelkezésre állása (RA):

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%]

A rendelkezésre állás számítási módja RA=[1-SZKT/SZT]*100, ahol

SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama
SZT - teljes elvi szolgáltatási időtartam

Kezelő, hibafelvevő válaszideje:

A kezelői, hibafelvevő munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszideje. (másodperc)

Bithiba arány hozzáférési vonalanként:

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

Megrendelt havi díjas szolgáltatások aktiválásának határideje:

A havi díjas szolgáltatások megrendelésének beérkezésétől számított munkanapok száma az esetek 80%-ban (munkanap)

4.1.2. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi.

a) a központi berendezések ellenőrzésével folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,

b) a gerinchálózaton meglevő mérőpontokon keresztül rendszeresen,

c) az Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szúrópróbaszerű méréssel, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet által meghatározott mérésszámban és módon,

d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

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

4.1.3. Minőségi célértéktől való eltérés

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az 5. számú mellékletben jelöli meg, ahol Szolgáltató a célértékeket is külön köteles a szolgáltatás/részszolgáltatás megnevezésével tételesen feltüntetni. E szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

a) csökkentett műszaki minőségű részszolgáltatás felhasználásával vagy

b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő szolgáltatás esetén kerülhet sor.

Csökkentett műszaki minőségű részszolgáltatás igénybe vétele akkor indokolt, ha

a) a szolgáltatás másik, teljes értékű részszolgáltatás felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy

b) a rendelkezésre álló teljes értékű szolgáltatás kapacitás olyan műszaki megoldás mellett nyújtható, hogy így a felhasználást a régebbi előfizetői eszközök nem teszik lehetővé.

4.1.4. Minőségi célérték miatti előfizetői vita

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a

Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi, és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Szolgáltató jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni szolgáltatásonként.

A szolgáltatás észlelhető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál.

A hiba elhárítása, megszüntetése érdekében Előfizető köteles Szolgáltatóval együttműködni, különösen a hibaelhárítást és karbantartást lehetővé tenni, ellenkező esetben Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik különösen abban az esetben, ha más előfizetőket is érintő hiba elhárítását, illetve az egyéb hálózat üzemeltetési tevékenységét akadályozza vagy hiúsítja meg.

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

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.3 pont tartalmazza.

A Szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. számú törvény 17.§-a értelmében amennyiben az állami adóhatóság megállapítja, hogy internetes oldalon az állami adóhatóság engedélye nélkül szerveznek szerencsejátékot, az internetes oldalhoz való hozzáférésben közvetítő szolgáltatóként résztvevő elektronikus hírközlési szolgáltatót erről tájékoztatja, és egyidejűleg felhívja a szolgáltatót arra, hogy hálózatában tegye hozzáférhetetlenné a szerencsejátékban való részvételre vonatkozó ajánlatot. Ebben az esetben a szolgáltató kötelezhető az adott internet oldal hozzáférhetetlenné tételére.

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal. Ez a rendelkezés nem vonatkozik azon tartalmakra, amelyekre a Szolgáltató az Eht. 92/A §-sa alapján elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételét teljesíteni köteles, azon tartalmakra a Szolgáltató az Eht. 92/A §-sa szerint jár el.

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

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

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

Szolgáltató tulajdonában, de Előfizető használatában és birtokában lévő berendezéseket, az Előfizető az Előfizetői szerződés megszűnésekor köteles a Szolgáltatónak visszaadni.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül– felelősséggel tartozik.

Szolgáltató által biztosított végberendezés nem rendeltetésszerű használatából eredő károkat Előfizető köteles megtéríteni.

Előfizető nem jogosult a Szolgáltató tulajdonában álló berendezések működésébe beavatkozni vagy az ilyen berendezések működését más módon korlátozni. Ennek megsértése esetén Előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik.

Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában álló vagy a Szolgálattó által a Szolgáltatások igénybe vételének biztosítása végett telepített berendezések nem megfelelő működéséről és az ebből fakadó minőségromlásról Szolgáltatót értesíteni.

Az Előfizető számítógépében és egyéb műszaki eszközeiben a hardverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

4.4.1. Előfizető felelőssége

A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető által csatlakoztatott további berendezések bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Előfizető által az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott

további berendezések esetleges készülékhiba elhárítása vagy vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, amely költségek az Előfizetőt terhelik. Továbbá ezen berendezések hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól és Szolgáltató nem felel azért, ha korszerűtlensége, technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

4.4.2. Eljárás készülék hibájából adódó vita esetén

Az Előfizető készülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi, és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

4.4.3. A szolgáltató ellenőrzési jogosultsága

A Szolgáltató indokolt esetben (amennyiben az Előfizető berendezései vagy hálózata veszélyezteti a Szolgáltató hálózatát) jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat stb. tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- Az Előfizető érdekkörébe tartozó okból
- Mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior), vagy
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A szüneteltetés ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

5.1.2. Szolgáltatás szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból valamint a mindkét fél érdekkörén kívüli okból történő szünetelés

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 5 nappal értesíti, és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a

rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából mindkét fél érdekkörén kívüli, előre nem látható és el nem hárítható oknak, azaz vis maiornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben 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 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 Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

5.1.3. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés, ha a szünetelést az Előfizető kérte, vagy a szünetelés az Előfizetőnek felróható okra vezethető vissza.

Az Előfizető kérésére az előfizetői szolgáltatás határozott időre szünetelhet. Az Előfizető a szünetelést írásban (levélben), vagy a Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálaton személyesen kérheti a szüneteléssel érintett hónapot megelőző hónap 25. napjáig. A szünetelés teljes naptári hónapokra kérhető. 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.

Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartalma egyéni Előfizető esetén legfeljebb hat hónap, üzleti/intézményi Előfizető esetén 2 hónap, legrövidebb mindkét Előfizetői kategória esetén 1 naptári hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet. Előfizető egyedi kérésére, indokolt esetben a szolgáltatás maximális szüneteltetési ideje 1 naptári év lehet. 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 határozatlan idejű előfizetői szerződések esetén 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. A leghosszabb szünetelési időszak elteltét követően az Előfizetőt minden az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettség terheli és az azt követő időtartamra a teljes szolgáltatási díjat köteles megfizetni. 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.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése eseté 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. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít. Amennyiben az Előfizető a szüneteltetés lejárta után nem kéri a szolgáltatás visszakapcsolását, úgy Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést 8 napos felmondási idővel felmondani. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást feltételes kedvezménnyel kívánja igénybe venni, úgy az érdekkörébe tartozó szolgáltatás szüneteltetésének lehetőségéről a hűségnyilatkozatban vállalt időtartamra lemond. Határozott idejű Előfizetői Szerződések esetében az Előfizető kérésére történő Szolgáltatás szünetelésének időtartamára az Előfizető csökkentett, indokolt és méltányos, a díjszabásban meghatározott szüneteltetési díjat („Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja") köteles fizetni.

Ennek mértéke az Előfizető aktuálisan szerződött csomag szerinti havi díjának háromnegyed része. (75%) A szolgáltatást egy naptári évben az Előfizető legalább egy hónapra szüneteltetheti. A szüneteltetés összidőtartama naptári évenként legfeljebb 6 hónap lehet. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

Határozott idejű Előfizetői Szerződések esetében a szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

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

5.2.1. A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga

Szolgáltató a Szolgáltatások korlátozása, illetve a Szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkenésére az Előfizető egyidejű e-mail, telefonon vagy interaktív kommunikációs rendszeren történő értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető Hozzáférési Ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott vagy Előfizető a Függelék szerinti etikai Alapelveket (ÁSZF 6. sz. melléklet) megsérti;

b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesítési, vagy hálózati Szolgáltatás céljára használja;

c) Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi.

d) Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

- Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő INTERFÉSSZEL rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

- kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
- Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják. A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

o Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:

- feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- amely csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
- amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

o Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen

- az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
- az Internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
- az Internet használók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

o Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól egy Előfizetői Szerződés keretében több Szolgáltatást vesz igénybe és Előfizető bármely Szolgáltatás tekintetében a felsorolt kötelezettségei közül bármelyik pontot megszegi, akkor Szolgáltató jogosult bármely tetszése szerint Szolgáltatás korlátozására, illetve az összes Szolgáltatás korlátozására is.

Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb az előfizető kérésétől számított 72 órán belül megszüntesse, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, vagy ha a korlátozást elrendelő jogszabály vagy hatóság ekként rendelkezik.

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.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban, elektronikus levél formájában vagy interaktív kommunikációs rendszeren keresztül értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatásokat sem biztosítja. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

5.2.2. Díjbeszedés rendjéhez kapcsolódó és díjfizetési kötelezettségből adódó korlátozás lakossági és üzleti minősítésű előfizetői szerződések szerint

Díjbeszedés módja előre kifizetett azaz, PREPAID fizetési rendszer által történik, a következő Előfizető által választott fizetési módokon keresztül:

- elektronikus átutalási számla (eszámla)
- nyomtatott átutalási számla (postai úton megküldött számla)
- postai utalvány (sárga csekk)
- készpénzes befizetés - kizárólag az ügyfélszolgálat helyiségében

A díjbeszedés rendjének részletes leírása jelen ÁSZF 7.2. pontjában található.

Postai utalvány (sárga csekk) bankban történő befizetési díja Előfizetőt terheli. Ennek mértékét jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

5.2.2.1. Díjfizetési kötelezettségből adódó korlátozás és felmondás alakulása az egyes fizetési módok szerint lakossági és üzleti minősítésű előfizetői szerződések esetén

5.2.2.1.1. Díjfizetési kötelezettségből adódó korlátozás és felmondás alakulása az egyes fizetési módok szerint, <u>lakossági minősítésű, határozatlan időre szóló</u> előfizetői szerződések esetén

- Korlátozás és felmondás alakulása elektronikus átutalási számla (eszámla), nyomtatott átutalási számla (postai úton megküldött számla) és postai utalvány (sárga csekk) választható fizetési módok szerint:

Számlázási és szolgáltatási időszak: tárgyhó 1-31.
Fizetési határidő tárgyhó ~12-14.
Szolgáltató, Előfizető díjtartozása végett, Előfizető díjfizetési kötelezettségének rendezéséig, új időszakot nem számláz Előfizető számára. Amennyiben Előfizető rendezi kötelezettségeit Szolgáltató új időszakot számláz és küld meg Előfizető részére. Ebből adódóan a fizetési határidő és a hozzá tartozó korlátozás esetenként változhat.

A fizetési határidő lejárta és a szolgáltatás korlátozása közötti idő alatt (~10-15 nap) Szolgáltató interaktív kommunikációs rendszeren keresztül tájékoztatja Előfizetőt, hogy előfizetése hamarosan lejár és díjtartozás miatt korlátozás alá kerülhet.
A fizetési határidő lejártával, díjfizetési kötelezettségből adódó tartozás végett, Szolgáltató korlátozhatja Előfizető számára, jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatást. (fizetési határidő + 10-15 nap)

- Korlátozás és felmondás alakulása ügyfélszolgálat helyiségében történő készpénzes befizetést választott fizetési mód szerint:

Határozatlan időre szóló, készpénzes fizetési módot választott előfizetői szerződések esetén, a számlázás nem folyamatos, a szolgáltatás aktiválása az ügyfél befizetései által történik.
Számlázási és szolgáltatási időszak minden esetben: tárgyhó 10 - tárgyhónapot követő hónap 10-e.
Befizetési határidő: tárgyhó 10-e.
A befizetési határidő lejárta és a szolgáltatás korlátozása közötti idő alatt (tárgyhó ~10-12), a Szolgáltató interaktív kommunikációs rendszeren keresztül tájékoztatja Előfizetőt, hogy előfizetése hamarosan lejár és díjtartozás miatt korlátozás alá kerülhet.
A befizetési határidő lejártával, az aktuális hónapra szóló díjfizetési kötelezettségből adódó tartozás végett, Szolgáltató korlátozhatja Előfizető számára, jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatást. (tárgyhó ~12-15 között)

Szolgáltató a legrégebbi rendezetlen számla fizetési határidejétől számított 30. napon jogkövetkezményekre figyelmeztető levélben felszólítja Előfizetőt díjfizetési kötelezettségeinek rendezésére. (Felszólító levél) Ezzel egy időben Szolgáltató felmondó levélben értesíti előfizetőt, hogy amennyiben a legrégebbi számla fizetési határidejétől számított 45. napig nem rendezi díjfizetési kötelezettségét, Szolgáltató felmondhatja Előfizetővel kötött, határozatlan időre szóló előfizetői szerződését.
A felszólító levél és felmondó levél adminisztrációs díjai Előfizetőt terhelik, ennek mértékét jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.
A felszólító- és felmondó levél díjai kiszámlázásra kerülnek majd Szolgáltató ebből adódó díjfizetési kötelezettségről szóló számlákat, a levelek megküldésével egyidejűleg továbbítja Előfizető részére.

Amennyiben Előfizető a legrégebbi fizetetlen számla fizetési határidejétől számított 45. napig sem rendezi díjfizetési kötelezettségeit, Szolgáltató ügyvédi felszólító levelet küld Előfizető részére és fizetési meghagyásos eljárást kezdeményez Előfizetővel szemben.
Az ügyvédi levél adminisztrációs díja Előfizetőt terheli, az ebből adódó díjfizetési kötelezettségről szóló számla, az ügyvédi felszólító levéllel egyidejűleg kerül kiszámlázásra és megküldésre Szolgáltató által Előfizető részére.

5.2.2.1.2. Díjfizetési kötelezettségből adódó korlátozás és felmondás alakulása az egyes fizetési módok szerint, <u>lakossági minősítésű, határozott időre szóló</u> előfizetői szerződések esetén

Határozott időre szóló előfizetői szerződések esetén, Előfizető a következő fizetési módok közül választhat:

- elektronikus átutalási számla (eszámla)
- nyomtatott átutalási számla (postai úton megküldött számla)
- postai utalvány (sárga csekk)

Számlázási és szolgáltatási időszak: tárgyhó 1-31.

Fizetési határidő tárgyhó ~12-14.

Határozott időre szóló szerződések esetén a számlázás, a legrégebbi rendezetlen számla fizetési határidejétől számított 60. napig folyamatos.

Szolgáltató a legrégebbi rendezetlen számla fizetési határidejétől számított 30. napon interaktív kommunikációs rendszeren keresztül tájékoztatja előfizetőt hogy előfizetése hamarosan lejár.

Szolgáltató a legrégebbi rendezetlen számla fizetési határidejétől számított 35. napon jogkövetkezményekre figyelmeztető levélben felszólítja Előfizetőt díjfizetési kötelezettségeinek rendezésére. (Felszólító levél) Ezzel egy időben Szolgáltató felmondó levélben értesíti előfizetőt, hogy amennyiben a legrégebbi számla fizetési határidejétől számított 60. napig nem rendezi díjfizetési kötelezettségét, Szolgáltató felmondhatja Előfizetővel kötött, határozott időre szóló előfizetői szerződését.

A felszólító levél és felmondó levél adminisztrációs díjai Előfizetőt terhelik, ennek mértékét jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

A felszólító- és felmondó levél díjai kiszámlázásra kerülnek majd Szolgáltató ebből adódó díjfizetési kötelezettségről szóló számlákat, a levelek megküldésével egyidejűleg továbbítja Előfizető részére.

A legrégebbi rendezetlen számla fizetési határidejétől számított 60. napon, amennyiben Előfizető nem rendezi díjfizetési kötelezettségeit, Szolgáltató korlátozza jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatást.

Szolgáltató jogosult a hűségszerződést megszüntetni és egy összegben kiszámlázni a határozott időre szóló szerződés lejártáig fennálló díjakat, majd Előfizetőre terhelni.

(havi díjak, fizetési és felmondó levelek adminisztrációs díjai, esetleges eszköz díjak, egyéb díjak)

Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatás korlátozása után megküldi Előfizető számára, a díjakról szóló számlát és Szolgáltatói felmondó nyilatkozatát.

Ezt követően Szolgáltató ügyvédi felszólító levelet küld Előfizető részére és fizetési meghagyásos eljárást kezdeményez Előfizetővel szemben.

Az ügyvédi levél adminisztrációs díja Előfizetőt terheli, az ebből adódó díjfizetési kötelezettségről szóló számla, az ügyvédi felszólító levéllel egyidejűleg kerül kiszámlázásra és megküldésre Szolgáltató által.

5.2.2.1.3.Korlátozás és felmondás alakulása <u>üzleti minősítésű, határozatlan időre szóló</u> előfizetői szerződések esetén

Üzleti minősítésű előfizetői szerződés esetén Előfizető a következő fizetési módok közül választhat:

- elektronikus átutalási számla (eszámla)

- nyomtatott átutalási számla (postai úton megküldött számla)
- postai utalvány (sárga csekk)

Üzleti minősítési előfizetői szerződések esetén a számlázás, a legrégebbi rendezetlen számla fizetési határidejétől számított 60. napig folyamatos.

Számlázási és szolgáltatási időszak: tárgyhó 1-31.

Fizetési határidő tárgyhó ~12-14.
Szolgáltató a legrégebbi rendezetlen számla fizetési határidejétől számított 30. napon interaktív kommunikációs rendszeren keresztül tájékoztatja előfizetőt hogy előfizetése hamarosan lejár.
Szolgáltató a legrégebbi rendezetlen számla fizetési határidejétől számított 35. napon jogkövetkezményekre figyelmeztető levélben felszólítja Előfizetőt díjfizetési kötelezettségeinek rendezésére. (Felszólító levél) Ezzel egy időben Szolgáltató felmondó levélben értesíti előfizetőt, hogy amennyiben a legrégebbi számla fizetési határidejétől számított 60. napig nem rendezi díjfizetési kötelezettségét, Szolgáltató felmondhatja Előfizetővel kötött, határozatlan időre szóló előfizetői szerződését.
A felszólító levél és felmondó levél adminisztrációs díjai Előfizetőt terhelik, ennek mértékét jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.
A felszólító- és felmondó levél díjai kiszámlázásra kerülnek, majd Szolgáltató ebből adódó díjfizetési kötelezettségről szóló számlákat, a levelek megküldésével egyidejűleg továbbítja Előfizető részére.
Szolgáltató a legrégebbi rendezetlen számla fizetési határidejétől számított 45. napon, jogosult korlátozni jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatást.
Amennyiben Előfizető a legrégebbi rendezetlen számla fizetési határidejétől számított 60. napig sem rendezi díjfizetési kötelezettségeit, Szolgáltató ügyvédi felszólító levelet küld Előfizető részére és fizetési meghagyásos eljárást kezdeményez előfizetővel szemben.
Az ügyvédi levél adminisztrációs díja Előfizetőt terheli, az ebből adódó díjfizetési kötelezettségről szóló számla, az ügyvédi felszólító levéllel egyidejűleg kerül kiszámlázásra és megküldésre Szolgáltató által.

5.2.2.1.4. Korlátozás és felmondás alakulása <u>üzleti minősítésű, határozott időre szóló</u> előfizetői szerződések esetén

Korlátozási és felmondási szabályok alakulása üzleti minősítésű, határozott időre szóló előfizetői szerződések esetén megegyezik, a lakossági minősítésű, határozott időre szóló előfizetői szerződések esetén alkalmazott szabályokkal, amely jelen ÁSZF 5.2.2.1.2 pontjában található.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Jelen ÁSZF 5.2.-es pontja tartalmazza.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerinti sbejelentő szolgálatot működtet. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál elsősorban írásban e-mail formában jelentheti be az **info@netsurfclub.hu** címen, vagy a szolgáltató internetes oldalán a „kapcsolat" főmenüben található üzenetküldő alkalmazás segítségével.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos hibabejelentőt is működtet. Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Az élőhangos szolgálat szünetelése idején a Szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül (illetve munkaidőn kívül) a távbeszélőn üzenetrögzítőre, vagy elektronikus, vagy postai úton érkező bejelentéseket a Szolgáltató köteles nyilvántartásba venni, és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató a hiba bejelentése után a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a hibabehatárolást.

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

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 Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy,
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálathoz küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfél azonosító számát (szerződésszámát).

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon, e-mailben vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeknél alacsonyabb szintű használhatóságára vonatkozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,

- az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

6.1.1. 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.

6.1.2. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

6.1.3. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a 6.1.1. pont szerinti határidőn belül meg kell kérnie.

6.1.4. 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.

6.1.5. A hibakezelési kötelezettség teljesítése során a Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

6.1.6. A Szolgáltató a 6.1.2 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.

6.1.7. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az

6.1.1 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.

6.1.8. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a 6.1.8. pont 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.

6.1.9. 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.

6.1.10. A hibabejelentés nyilvántartása

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 hibabejelentéseket, a

hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, amely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
  - az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
  - az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
  - a hibajelenség leírását;
  - a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
  - a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
  - a hiba okát,
  - a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
  - az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

6.1.11. Hibabejelentés visszaigazolása

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- telefonon, vagy ügyfélszolgálaton személyesen tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan e-mailben az Előfizető által megadott e-mail címre írt levél formájában,
- a telefonos üzenetrögzítőre mondott, vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott e-mail címre írt levél formájában.

6.1.12. Előfizető értesítése a hiba javításáról

A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

A Szolgáltató a hibaelhárítás után, annak megtörténtéről az Előfizetőt e-mail formájában értesíti. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az Előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy Szolgáltató mérési eredményei szerint az Előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

6.1.13. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítás során

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján a 6.1.3. pont szerinti határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.

6.1.14. Előfizető érdekkörébe tartozó hiba

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, egyedi megállapodás szerint kiszállási- és munka óradíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.

6.1.15. Soron kívüli hibaelhárítás

Amennyiben az Előfizető kéri, és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdi a helyszíni hibaelhárítást egyedi megállapodás szerinti sürgősségi díj ellenében.

6.1.16. Késedelmes hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A 6.1.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

- 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 (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) 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 alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie

- A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg

Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés napjáig jár.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető nem, vagy csak utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Hatósághoz, illetve a Hatóságon belül a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét valamint az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását jelen ÁSZF tartalmazza.

6.2.2. Az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke:

- csomag jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső része és a hibabejelentésben szereplő, nem a vállalt minőségi követelményeknek megfelelő minőségben továbbított csomag részegysége és a csomagban összesen szolgáltatott részegységek darabszáma arányának szorzata, vagy
- egység jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő, ennek hiányában az Előfizető által az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a bejelentését megelőző 6 hónapban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg

6.2.3. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a 2. számú melléklet szerinti illetékes hatóság (ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

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

6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában

- előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés,
- előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a 6. számú mellékletben megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

6.3.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó, illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat, és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat, és információt kérhet, hibabejelentést tehet, a szolgáltatással kapcsolatban szerződésével összefüggésben panasszal élhet.

6.3.2.1. Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 6. pontja szerint jár el.

6.3.2.2. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt 1 évig megőrzi.

A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja, és eredményéről Előfizetőt igénye szerint szóban vagy írásban értesíti. Nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézést igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított maximum 30 napon belül kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató az általános elintézési idő lejárta előtt köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához 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.

A panasz elutasítása esetén az ügyfélszolgálat köteles az elutasítást indoklással ellátva írásba foglalni, és annak 1 példányát fogyasztónak átadni, vagy 15 napon belül megküldeni.

6.3.3. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést felmondani. Az Előfizető díjreklamációját a hivatkozott számla fizetési határidejének lejáratáig teheti meg. Az ezt követően beérkezett számlareklamációkat a Szolgáltató nem köteles befogadni.

Az Előfizetői számlareklamáció a számla fizetési határidejére nincs halasztó hatállyal.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői 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 jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha 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.

Előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás elengedhetetlen részét képező jelszó védelméről gondoskodjon. Az Előfizető jelszavának felhasználásból eredő károkért a Szolgáltató nem vonható felelősségre.

Szolgáltató a 100,- Ft alatti eltérések kivizsgálására és helyesbítésére nem kötelezhető.

6.3.4. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni.

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- A kötelező értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- A hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelenen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra

6.3.5. Kötbérigény kezelése

A 6.3.4 pont szerinti kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja,

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A 6.3.5. bekezdés b) pontjában foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

Ha a kötbérigény 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.

6.3.5.1. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettsége alól mentesül, amennyiben

- az Előfizető saját tulajdonú végponti berendezésének hibájából az Előfizető nem tudja igénybe venni a szolgáltatást,
- az Előfizető által beállított, egyébként működőképes végponti berendezés nem csatlakozik a Szolgáltató hálózatához,
- a Szolgáltató megkísérli az Előfizető tulajdonában lévő végponti berendezés működőképességét helyreállítani az Előfizető, vagy az Előfizető által felkért egyéb személy segítségével, de az eredménytelen,
- amennyiben az Előfizető a szolgáltatás helyreállításának érdekében nem működik együtt a Szolgáltatóval.

6.3.6. 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 csatlakozástatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

6.3.7. 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, amely 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.

6.3.8. 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 kármegelőzési 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.

6.3.9. 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 hóvihar, 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

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

6.4.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja tartalmazza.

A szolgáltató központi telefonos ügyfélszolgálata elérhető a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsájtja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

6.4.2. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

6.4.3. A panaszok kezelési rendjét a 6.2.2. pont tartalmazza.

6.4.4. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézése, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján.

6.4.5.1. Az Előfizető nyilatkozat tételei

Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató ügyfélszolgálatára postai úton feladva vagy személyesen benyújtva vagy digitális aláírással ellátott elektronikus levélben írásban jogosult megtenni

6.4.5.2. A Szolgáltató közzétételi kötelezettsége

A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

- a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben és internetes honlapján közzéteszi, továbbá

- az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

6.4.5.3. A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló értesítési kötelezettsége

A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben) vagy,
- elektronikus levélben, vagy
- egyéb elektronikus hírközlés útján

6.4.5.4. Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Fenti értesítésekkel egyidejűleg Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt a felmondás feltételeiről.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében tudakozó szolgáltatás nem vehető igénybe. Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

6.6.1. A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja 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.

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.3. pont tartalmazza.

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

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

7.1.1. Egyszeri díjak

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként a 3. számú melléklet szerinti egyszeri, illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni. Alkalmazásának eseteit az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

7.1.2. Előfizetési díjak

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF 3. számú melléklete szerinti díjakat köteles fizetni.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában elektronikus számlát, nyomtatott számlát, illetve postai utalványt (sárga csekk) küld az Előfizetőnek postai úton, Előfizető a számla összegét az azon feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni. Elektronikus számlához nem igényelhető postai utalvány!

Szolgáltató - kizárólag az ügyfélszolgálati helyiségében - elfogad készpénzes teljesítést is Előfizetőnek számlái rendezésére.

A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári napnál. Ha az Előfizető a számlát nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat, vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A Szolgáltató jogosult hóközi számla kiállítására abban az esetben, ha az előfizető bruttó egyenlege eléri vagy meghaladja az 50.000,- Ft-ot. Az 50.000,- Ft-ot meghaladó számlák fizetési határideje a számla keltétől számított 8 naptári nap. Késedelmes fizetés esetén a jelen ÁSZF 5.2.1. és 5.2.2 pontjában foglaltak a mérvadóak.

A Szolgáltató Alapdíjat számol fel, amelynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza. Szolgáltató jogosult az alapdíjból kedvezményt biztosítani az Előfizetőnek

A kedvezmény mértékét egyedi megállapodás tartalmazza.

A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által választott módon, a 7.2.2.2. pontban megjelölt fizetési módok valamelyikének igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi, nyilvántartásában kimutatja, és elektronikus ügyfélszolgálata útján az Előfizető számára hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató által kiállított számla a mindenkori jogszabályoknak megfelel. A számlázási rendszer zárt, így a Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

7.2.1.1. Papír alapú számla, illetve postai utalvány (sárga csekk) igényelhető:

- az Előfizetői szerződés megkötésekor
- az Előfizetői szerződés módosítása keretében (ld.: Előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok)

Papír alapú számla és postai utalvány (sárga csekk) fizetési módok esetén Szolgáltató a minden önálló előfizetési végponthoz fizetendő hálózati készenléti díj megfizetésétől nem tud eltekinteni, így ezen fizetési kedvezmény nélkül készenléti díjat számol fel melynek mértéke jelen ÁSZF 3. sz. mellékletében található.

Banki készpénzes befizetés díja Előfizetőt terheli. Ennek mértékét jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

7.2.1.2. Az elektronikus számla.

A Szolgáltató elektronikus úton is bocsát ki számlát. Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanságát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, törlés vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor és a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt is biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

E-számlás fizetési mód választása esetén Szolgáltató eltekint a készenléti díj felszámolásától.

Banki készpénzes befizetés díja Előfizetőt terheli. Ennek mértékét jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

7.2.1.3. Az Előfizető tartozik felelősséggel azért, hogy létező, számára hozzáférhető, illetéktelen személyek elől védett e- mail címet adjon meg a Szolgáltatónak, amelyre a Szolgáltató a számlázás rendjére vonatkozó ÁSZF rendelkezéseknek és egyéb jogszabályoknak megfelelően elküldi az Előfizető elektronikus számláját. Az Előfizető szavatol azért, hogy az általa megadott e-mail címet fenntartsa, ahhoz hozzáférési joggal rendelkezzen. Az Előfizető a megadott e-mail címének megszűnéséről, vagy az e-mail cím megváltoztatásáról 15 nappal korábban köteles a Szolgáltatót elektronikus ügyfélszolgálatán keresztül értesíteni, a módosított e-mail cím egyidejű megadásával.

7.2.1.4. A Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli, ha az elektronikus számlát az Előfizető a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény – különösen a megadott e-mail cím megszűnéséről vagy módosulásáról való értesítés elmaradása, illetve a szükséges beállítási módosítások elmaradása – miatt nem kapja meg, illetve ilyen vagy hasonló okból nem fér hozzá.

7.2.1.5.Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül. Amennyiben az Előfizető nem kapja meg a Szolgáltató által küldött számlát, azt köteles jelezni az ügyfélszolgálaton, vagy köteles ellenőrizni az elektronikus ügyfélszolgálaton. Ezen feltételek nem teljesülése esetén a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a díjtartozás miatti korlátozásokból adódó károkért.

7.2.1.6. Az Előfizető a kézbesített elektronikus és egyéb számlát a Szolgáltató honlapján, a www.netsurfclub.hu címen ellenőrizheti. Adóigazgatási azonosításra a kapott elektronikus számla csak változatlan, elektronikus formában tárolva alkalmas.

7.2.1.7.A számla teljesítése banki átutalással, banki készpénzbefizetéssel, postai utalványon történő készpénzbefizetéssel (sárga csekken), illetve postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató - kizárólag az ügyfélszolgálati helyiségében - elfogad készpénzes teljesítést is.

7.2.1.8.Az elektronikus számlázási mód lemondására írásban postai úton, tértivevényesen feladott levél formájában van lehetőség, valamint digitális aláírással ellátott e-mail formájában, amellyel az Előfizető egyértelműen beazonosítható. A lemondás feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, amelyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az Előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

7.2.1.9. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által havi rendszerességgel kiállított számlák fizetési határidejét rendszeresen és jelentősen túllépi, úgy a Szolgáltató jogosult letéti díj megfizetésére kötelezni az Előfizető. A letéti díjat a Szolgáltató maximum 3 hónapig jogosult visszatartani, majd a 3 hónapos időszak leteltét követően azt köteles jóváírni az Előfizető számláján. A három hónapos időszak leteltét követően, amennyiben az Előfizető részére kiállított egy havi számla végösszege nem éri el a letét összegét, az a későbbi számlákon kerül jóváírásra.

7.2.2. Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak

Az előfizetési díj megfizetésének gyakorisága havi rendszerességű. A számla kiegyenlítése a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül esedékes.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen ÁSZF-ben meghatározott módon értesíti.

7.2.2.1. Az egyes díjak esedékessége

A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak előre, a telepítési díj és az egyéb egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

7.2.2.2. Díjfizetési módok

Az előfizetési valamint a forgalmi díj kiegyenlítésének módja lehet:

- banki átutalás az Előfizető megbízása alapján lakossági vagy vállalkozási számláról,
- banki átutalás számla alapján,
- banki készpénzbefizetés,
- postai utalványon történő befizetés (sárga csekk),
- postai átutalás (rózsaszín csekk)
- készpénzes kiegyenlítés ügyfélszolgálaton.

7.2.2.3. A befizetések elszámolása

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 6:46. §-a szerinti módon számolja el.

7.2.2.8. Adminisztrációs díj

Szolgáltató jogosult adminisztrációs díj felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető olyan igénnyel áll elő, amelyet a Szolgáltató elektronikus ügyintézés formájában az elektronikus ügyfélszolgálatán elérhetővé tett Előfizető számára:

- Adatváltoztatás,
- Nyomtatott számla vagy postai készpénzfizetési utalvány (sárga csekk) újraküldés,
- Hangrögzítési anyagok kiküldése.
- Szolgáltatói felszólító levél
- Ügyvédi felszólító levél

A Szolgáltató jogosult adminisztrációs díj felszámítására minden olyan esetben, amely során az Előfizető speciális beállítást vagy módosítást kér meglévő előfizetői szerződésével kapcsolatban.

7.2.2.9. Behajtási költségátalány

A Szolgáltató felszámítja a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény alapján a vállalkozások és a szerződő hatóságok késedelmesen teljesített számlái tekintetében esetenként 40,00 eurónak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank - késedelem kezdőnapján érvényes - hivatalos deviza-középárfolyama alapján meghatározott forintösszeget (a továbbiakban: Behajtási Költségátalány).

Késedelmes teljesítés esetén a Szolgáltató a Ptk. alapján járó késedelmi kamatot jogosult felszámítani, kivéve ha a Szerződés ettől eltérően rendelkezik.

A behajtási költségátalány magánszemélyekre nem alkalmazható.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait a 6.3. pont tartalmazza.

7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a) a 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

7.4.2. kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese a 7.4.1. a) pontja szerinti esetben,
- négyszerese a 7.4.1. bekezdés 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,
- nyolcszorosa a 7.4.1 bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

7.4.3. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

7.4.3.1. 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,

7.4.3.2. 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,

7.4.3.3. 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.

7.4.4. A kötbér megfizetésének módjai a Szolgáltató által

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

7.4.5. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni. A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

a) a telepítési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,

b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,

c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen, illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,

d) egyéb eseti kedvezmény(ek),

e) ajándéksorsolás,

f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a telepítési díjat és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes Előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre korlátozni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai lehetnek elsősorban:

a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő Előfizetői szerződését felmondja,

b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják, és az Előfizető a díjkülönbözetet - ha van - megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani, és kárát az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Előfizetői szerződés felmondása, szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésének időpontjában egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak - akciós szerződésben meghatározott - kamatával együttesen; vagy az akciós szerződésben meghatározott és vállalt jogkövetkezményeket viselni.

8. Számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – szünetmentes szolgáltatóváltási eljárás nem alkalmazható

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető

9. Az előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés megkötésekor a 2.1.1. pont szerint kell eljárni. Az Előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

A Szolgáltató jogosult határozott idejű előfizetési szerződés esetén, az egyedi Előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésben meghatározott időtartamra fizetendő díjat egy összegben előre elkérni az Előfizetőtől.

Legrövidebb szerződési időszakot természetes személy esetén és egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített határozott időtartam eltelt, és az Előfizető újabb határozott időtartamra nem köt Előfizetői Szerződést, akkor a határozott időtartam lejártával – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató másként nem állapodtak meg – az Előfizető Szerződés időtartama meghosszabbodik, és határozatlan időtartamúvá válik. Ebben az esetben a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően értesíti az Előfizetőt a határozatlan időtartamú szerződésre irányadó listaárakról és az esetleges díjkedvezményekről

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

10.1.1.A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 4. számú melléklete szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.2. A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

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

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 3.1.2. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

11.4. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

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

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

A jelen pontban foglalt Szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatásokra irányadó ÁSZF és Előfizetői Szerződés rendelkezésekre vonatkoznak. Az ÁSZF-ben meghatározott, elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések kizárólag az Előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a Szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, így azok módosítása – tekintettel arra, hogy e járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak az Eht. hatálya alá – nem minősül a jelen ÁSZF, vagy az Előfizetői Szerződés Eht. 130-132. §-ai szerinti módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a Szolgáltatót.

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik

arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. Szóban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli (telefonon megtett) vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat elfogadásához. Amennyiben az elfogadáshoz írásbeli nyilatkozat megtétele szükséges, azt az Előfizető postai vagy elektronikus levélben megküldött nyilatkozat útján teheti meg.

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF-ben meghatározott kapcsolattartási pontokon - kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez az adott megkeresés tekintetében hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre, és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

A jelen pontban foglalt Szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatásokra irányadó ÁSZF és Előfizetői Szerződés rendelkezésekre vonatkoznak, a Kiegészítő szolgáltatásokra nem, minthogy azok nem tartoznak az Eht. hatálya alá.

12.1.1. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A Szolgáltató a jelen rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató:

- a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét, illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy
- egyéb, vis maior vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

A Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

12.1.2. Az Előfizetők tájékoztatása

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő, és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt. 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 ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint 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, a Honlapon történő közzétételre utalással, vagy

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

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

Az a)-c) pont szerinti értesítési módok esetében a következőket kell tartalmaznia az értesítésnek:

- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- a közzétett ÁSZF Honlapon történő elérhetőségét;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

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. Amennyiben 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. 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.

Szolgáltató az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni a jelen pontban foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

- pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- a módosítások lényegének rövid leírása;
- a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- a módosítás indokolása;
- ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt Szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több Szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében Szolgáltatásonként elkülönítve;
- az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt egyéb hírközlési eszköz (különösen SMS, MMS) útján értesíti az ÁSZF egyoldalú módosításáról, úgy az értesítésnek az alábbiakat kelle tartalmaznia:

- amennyiben lehetséges, utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A Szolgáltató nem köteles a 30 (harminc) napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

12.1.3. Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

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

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi Előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében Előfizetőt megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 15 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

A jelen pont vonatkozásában az előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja az elektronikus levél formájában kézbesített értesítés elküldésének napját követő 4. napon, illetve az egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítés esetében az egyéb elektronikus hírközlési módon megtett közlés napját követő 4. napon.

Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1. Előfizető egyoldalú szerződés módosításai

Az egyedi Előfizetői szerződésnek az előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

12.2.1.1. Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik

Az Előfizető igénye esetén a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja Előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette és az előfizetői minőség megváltoztatásához szükséges feltételeket igazolta. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

12.2.1.2. Ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát, a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

12.2.1.3. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 30 napon) belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

12.2.1.4. Ha az Előfizető módosítani kívánja havidíjas szolgáltatásainak körét (új szolgáltatás aktiválása, meglévő szolgáltatás lemondása), azt a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja, feltéve, hogy kérelmét írásban (postai levél, fax, e-mail) annak kért hatályba lépése előtt legalább 3 munkanappal eljuttatta a Szolgáltatóhoz. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

12.2.2. Felek közös megegyezésével történő Előfizetői szerződésmódosítás

12.2.2.1. Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a Feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak)

kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Az átírás időpontját az átírást kérő Felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

A korábbi előfizető jogutódja - az a személy, akinek javára az átírás történt – a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik.

Előfizető kijelenti, hogy az átírást követő 15 napon belül rendezi jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tesz a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

12.2.2.2. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásakor egyeztetett időpontban - de legfeljebb a kérelem beérkezését követő 30 napon belül - teljesíti, ha a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a kérelem benyújtásakor egyeztetett időpont megváltoztatását Előfizetőnél kezdeményezze és Előfizetővel egyeztetve új időpontot jelöljenek meg.

Amennyiben Szolgáltató az egyeztetett időpontban saját érdekkörében felmerülő okból nem teljesít, úgy az késedelmes teljesítésnek minősül, amely esetben Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezhető. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, legfeljebb azonban az áthelyezés díjával megegyező összegű. Az áthelyezés díját a 3. számú melléklet tartalmazza.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, amely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 180 napon belül nem kerül sor, az Előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítéséves megszűnik.

Az áthelyezés díját 3. számú melléklet tartalmazza.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a Szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az Előfizetői szerződés megszűnik.

12.2.4. Az Előfizetői szerződés módosítása elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül

A Szolgáltató minden Előfizetőnek lehetőséget biztosít elektronikus ügyfélszolgálatán (www.netsurfclub.hu) szerződéses adatainak megváltoztatására jelen ÁSZF 3.1.2 pontja szerint.

12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának határideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem így tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben az értesítést Szolgáltató egyéb módon is teljesítheti.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- 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.

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató írásbeli felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utoljára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta, nem fogadta el, nem kereste, ismeretlen vagy elköltözött, meghalt" jelzéssel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezéstől számított 3. nap.

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

12.3.2. Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést a 12.3.1. pontban meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- 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.
- 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,
- az Előfizető az egyetemes előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,

- az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

12.3.3. A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása díjtartozás esetén, határozott és határozatlan idejű-, lakossági és üzleti minősítésű előfizetői szerződések szerint

Díjfizetési kötelezettségből adódó díjtartozás végett, határozott és határozatlan idejű-, lakossági és üzleti minősítésű előfizetői szerződések felmondására vonatkozó szabályozást jelen ÁSZF 5.2.2.1-es pontja tartalmazza.

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 1.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 1.000,- Ft-ot, 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,
- az Előfizető díjfizetési kötelezettségét az értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette, és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

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

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

12.3.4. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. A díj- visszatérítés adminisztrációs költségének mértékét jelen ÁSZF 3. számú melléklete szerinti „adminisztrációs díj" tartalmazza.

12.3.5. Az Előfizető feltételes kedvezmény-fizetési kötelezettsége

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására, különben ezen esetekben az Előfizető elveszíti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszíti az Előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az Előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi Előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a Szolgáltató részére megfizetni.

12.3.6. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a tőle elvárható módon együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott technikai a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatja a Szolgáltatónak. Amennyiben ennek a kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést írásban, legalább 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 12.3.6. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

12.5. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1. A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik

- a határozott idő leteltével – amennyiben a Felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- a Felek közös megegyezésével.

A határozott idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

12.5.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

valamelyik fél általi felmondással,

- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- a Felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

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

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

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

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

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

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel

tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakozástatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

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

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

Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészről az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik.

Az Előfizető másrészről a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

Szolgáltató az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató vagy (megvásárlás esetén) az Előfizető tulajdonát képező elektronikus eszközökkel, berendezésekkel kapcsolatos garanciát, kizárólag a gyártó által biztosított garancia időre tudja nyújtani Előfizető számára.

Szolgáltató új Előfizetés esetén, Előfizető által megvásárolt végberendezésre, a bekötéstől számított 18. hónapig visszavásárlási garanciát biztosít, a végberendezés időbeli kopásának megfelelően, százalékos arányban. Ennek mértékét jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

Szolgáltató további Előfizető által vásárolt újabb berendezésekre visszavásárlási garanciát nem vállal. (Pl: eszközcsere esetén)

Egyedi megállapodás alapján szolgáltató visszavásárolhatja Előfizető eszközét, Előfizetővel való megegyezés alapján.

13.4. Az adatváltozás bejelentése

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

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

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

A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, gyermekvédelmi szűrőszoftver letöltése és a hozzá tartozó telepítési útmutató a www.netsurfclub.hu weboldalon keresztül érhető el.

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

A Szolgáltató nem nyújt ilyen szolgáltatást.

16. Mellékletek

1. sz. Melléklet
Előfizetői szolgáltatás

IP alapú szolgáltatás mikrohullámú összeköttetéssel

1. SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA:

Szolgáltató mikrohullámú adó-vevő párral köti össze saját központi routerét és az Előfizetőt,

ETHERNET átadási pontot biztosítva számára.

A kiépítés menete:

Megrendelés esetén Szolgáltató helyszíni méréssel ellenőrzi a mikrohullámú pont-pont összeköttetés megvalósítását. Pozitív mérési eredmény esetén Szolgáltató visszaigazolja a megrendelést és ezzel együtt ingatlantulajdonosi hozzájárulást kér Megrendelőtől. Szolgáltató Előfizetői Szerződést kizárólag e két dolog megléte esetén köt. A telepítés során az Előfizetői mikrohullámú vevő-antenna közvetlen közelében (maximum 15 méter) kell, hogy elhelyezésre kerüljön a mikrohullámú vevőegység, amely két féle lehet.

- Egyszer önálló egységként, erősáramú betáplálással, bridge-dzsel. A kiépítést Szolgáltató vállalja, de a folyamatos áramvételezés díját Előfizetőnek kell vállalnia és biztosítania. A berendezés maximális fogyasztása 20 W. A mikrohullámú vevő-egység már az ETHERNET felületen biztosít, Szolgáltató egy vételi helyhez kiépíti a kábelcsatornázást (maximum 40 m). A kábel csatlakozóval felszerelt vége jelenti e szolgáltatás esetében a szolgáltatás átadási pontot. A szolgáltatás díjai nem tartalmaznak semmilyen Előfizetői végberendezést (hálózati kártya, stb.). Szolgáltató díjmentesen megkísérli az Előfizetői számítógép konfigurálását a berendezések telepítése során. Amennyiben a konfigurálás a bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges Szolgáltatót nem teheti a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.
- Másodszor az Előfizető számítógépébe helyezett PCI kártyán. A kártya ETHERNET felületet biztosít. A mikrohullámú vevő-antenna kábelcsatlakozóval felszerelt vége jelenti a szolgáltatás átadási pontot. Szolgáltató díjmentesen megkísérli az Előfizető számítógépén a PCI kártya konfigurálását a berendezések telepítése során. Amennyiben a konfigurálás a bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges az Előfizető számítógépének szoftveres, vagy hardveres hibája miatt a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.

INTERNET BEÁLLÍTÁSOK:

- IP cím, címek: Előfizetői szerződés alapján.
- DNS: Előfizetői szerződés alapján.
- GATEWAY: Előfizetői szerződés alapján.

- NETMASK: Előfizetői szerződés alapján.
- POP3 kiszolgáló: mail.netsurfclub.hu
- SMTP kiszolgáló mail.netsurfclub.hu

Beíráskor ügyelni kell a kis-, és nagybetűk használatára!

1.1. Alapszolgáltatások:

- Saját hazai és külföldi sávszélesség.
- Magán Előfizetőnek alapszolgáltatásként 3db E-mail cím jár.
- Közületi Előfizetőnek alapszolgáltatásként 10 db E-mail cím jár.
- Tárhely bérlet minden Előfizető részére: 50 MB alapszolgáltatásként, külön díjmentesen
- e-mail címenként.
- Minimum 256/64 kbit/s garantált sebesség.
- Telefondíjmentes Internet hozzáférés.

1.2. Határozott időre kötött Szolgáltatási Előfizetői szerződés felmondásának feltételei

1.2.1. A határozott időre kötött Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződésnek a határozott idő lejárta előtt az Előfizető részéről történő rendes felmondása csak akkor hatályos, ha az Előfizető a felmondással egyidejűleg a határozott időből még hátralevő hónapokra fizetendő rendszeres Előfizetői díjakat és egyéb esedékes díjakat a Szolgáltatónak egy összegben megfizeti.

1.2.2. Amennyiben Szolgáltató, a határozott időre kötött Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondására Előfizető szerződésszegése miatt kényszerül, az Előfizető köteles a kiszámított összeget egy összegben Szolgáltatónak megfizetni.

1.3. Előfizető birtokába került berendezések

1.3.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a birtokába jutott,

Előfizető tulajdonába nem kerülő Szolgáltatói eszközöket és berendezéseket Szolgáltatónak, legkésőbb az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt eszközök és berendezések leszerelését Szolgáltatónak (vagy teljesítési segédjének) ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. Ha Előfizető ezen időn belül az eszközöket és berendezéseket nem adja vissza, felszerelt eszközök esetén pedig azok leszerelését nem teszi lehetővé, illetve az előre megbeszélt időpontban két alkalommal sem teszi lehetővé a leszerelést, Előfizető köteles az eszközök és berendezések leszerelési ellenértékét Szolgáltató számlája ellenében megfizetni.

1.4. Igénybevétel korlátai:

1.4.1. A szolgáltatás

- Algyő
- Ásotthalom
- Batida
- Bordány
- Deszk
- Domaszék
- Dóc
- Erzsébet
- Forráskút
- Földeák
- Ferencszállás

- Gyálarét
- Hódmezővásárhely
- Kiszombor
- Klárafalva
- Kübekháza
- Makó
- Maroslele
- Mártély
- Mindszent
- Mórahalom
- Nagyfa
- Öttömös
- Pusztamérges
- Röszke
- Ruzsa
- Sándorfalva
- Szatymaz
- Szeged
- Szegvár
- Szentmihály
- Szikáncs
- Tiszasziget
- Újszentiván
- Üllés
- Zákányszék
- Zsombó
- Szentes
- Szegvár
- Nagytőke
- Derekegyház
- Árpádhalom
- Nagymágocs
- Fábiánsebestyén
- Eperjes
- Csongrád
- Gádoros

területére vonatkozik, de az aktuális műszaki megvalósulás függvényében. A műszaki megvalósíthatóságot Szolgáltató minden esetben előzetes, helyszíni méréssel állapítja meg.

1.5. Minőségi paraméterek rendelkezésre állás:

1.5.1. Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. PCI kártyás ellátási mód esetén a szolgáltatás átadási pont a mikrohullámú vevő-antenna kimenő – csatlakozóval felszerelt – kábelvége. Bridge esetén RJ45 csatlakozón. Éves rendelkezésre állás: 95%.

1.6. Hibás teljesítés:

1.6.1. Az átlagos csomagvesztési arány: =>10%(egyenlő vagy nagyobb mint 10 százalék)

1.7. Előfizetői végberendezések:

1.7.1. Szolgáltató a szolgáltatást kizárólag saját beszerzésű és fejlesztésű eszközeivel nyújtja. Az előfizető, hűségnyilatkozat mentesség esetén, megvásárolja a végberendezést Szolgáltatótól. Amennyiben az

előfizető már rendelkezik (korábbi előfizetésből származóan, ugyanezen szolgáltatótól vásárolt berendezéssel) az igénybevételhez szükséges eszközzel, úgy annak használata a szolgáltató általi bevizsgálást követően, beállítva engedélyezett.

2. sz. Melléklet
Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén
Felügyeleti Szervek

1. A Bejelentéseket és a Panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető a jelen mellékletben felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti.

   Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat.

   A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság [Eht. 10. § (1) m)]

   Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

   Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106. E-mail: info@nmhh.hu

   Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.

   Fax: (+36 1) 468 0680

   További ügyfélkapcsolati pontok:

   Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

   Telefon: (+36 52) 522 122

   Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

   Telefon: (+36 46) 555 500

   Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

   Telefon: (+36 72) 508 800

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

   Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

   Telefon: (+36 62) 568 300

   A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

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

2. **A Média- és Hírközlési Biztos [Mttv. 139. § (1) és 140. § (1)] Média- és Hírközlési Biztos**

Postacím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: (+36 1) 457 7141
Fax: (+36 1) 457 7105

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

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

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

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Postacím: 1428 Budapest, PF: 20.
Tel: (1) 459-48-00, fax: (1) 210-46-77
A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45. §, Fttv. 10. § (3)]

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (+36 1) 472-8900
A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

5. **Fogyasztóvédelmi ügyben segítséget nyújt általában**

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Telefon: (1) 311-7030
Telefax: (1) 331-7386

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

6. Békéltető testület

Az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez is fordulhat.
A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.
A Békéltető Testületek elérhetőségei:

- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszáma: (76) 501- 525, (76) 501-500 Fax száma: (76) 501-538 Név: Mátyus Mariann E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;
- Baranya Megyei Békéltető Testület Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109. Telefonszáma: (72) 507-154 Fax száma: (72) 507-152 Név: Dr. Bodnár József E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;
- Békés Megyei Békéltető Testület Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775 Fax száma: (66) 324-976 Név: Dr. Bagdi László E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;
- Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870 Fax száma: (46) 501-099 Név: Dr. Tulipán Péter E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;
- Budapesti Békéltető Testület Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488-2131 Fax száma: (1) 488-2186 Név: Dr. Baranovszky György E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu;
- Csongrád Megyei Békéltető Testület Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554- 250/118 mellék Fax száma: (62) 426-149 Név: Dékány László, Jenei Zoltán E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu;
- Fejér Megyei Békéltető Testület Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Fax száma: (22) 510-312 Név: Kirst László E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;
- Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217 Fax száma: (96) 520-218 Név: Horváth László E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu;
- Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Telefonszáma: (52) 500-749 Fax száma: (52) 500-720 Név: Dr. Hajnal Zsolt E-mail cím: info@hbkik.hu;
- Heves Megyei Békéltető Testület Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15. Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440. Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék Fax száma: (36) 323-615 Név: Pintérné Dobó Tünde E-mail cím: tunde@hkik.hu;
- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. Telefonszáma:
(56) 510-610 Fax száma: (56) 370-005 Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;
- Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszáma: (34) 513-010 Fax száma: (34) 316-259 Név: Dr. Rozsnyói György E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;
- Nógrád Megyei Békéltető Testület Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a Telefonszám: (32) 520-860 Fax száma: (32) 520-862 Név: Dr. Pongó Erik E-mail cím: nkik@nkik.hu;
- Pest Megyei Békéltető Testület Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8. Telefonszáma: (1)-474-7921 Fax száma: (1)-474-7921 Név: dr. Csanádi Károly E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu;

- Somogy Megyei Békéltető Testület Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefonszáma: (82) 501-000 Fax száma: (82) 501-046 Név: Dr. Novák Ferenc E-mail cím: skik@skik.hu;
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180 Fax száma: (42) 311-750 Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin E-mail cím: endrediemese@szabkam.hu;
- Tolna Megyei Békéltető Testület Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszáma: (74) 411-661 Fax száma: (74) 411-456 Név: Mátyás Tibor E-mail cím: kamara@tmkik.hu;
- Vas Megyei Békéltető Testület Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszáma: (94) 312-356 Fax száma: (94) 316-936 Név: Dr. Kövesdi Zoltán E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu;
- Veszprém Megyei Békéltető Testület Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3. Telefonszáma: (88) 429-008 Fax száma: (88) 412-150 Név: Dr. Óvári László E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu;
- Zala Megyei Békéltető Testület Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24. Telefonszáma: (92) 550-514 Fax száma: (92) 550-525 Név: Dr. Jagasits József E-mail cím: zmkik@zmkik.hu.

3. sz. Melléklet
Szolgáltatási díjak

Érvényes 2024. március 01. naptól
A bruttó árak az 5%-os általános forgalmi adót tartalmazzák.

Lakossági Powernet csomagok

Csomagnév	Maximális sebesség (le/fel)	Szörfözési sebesség (le/fel)	Garantált sebesség (le/fel)	Nettó havidíj 2024.03.01- től	Bruttó havidíj 2024.03.01- től	Adat-mennyiség
Powernet 10	10/3 Mbps	15/3 Mbps	2,5/0,8 Mbps	5.229 Ft	**5.490 Ft**	korlátlan
Powernet 15	15/4 Mbps	20/4 Mbps	4/1 Mbps	6.181 Ft	**6.490 Ft**	korlátlan
Powernet 25	25/6 Mbps	30/6 Mbps	6/1,5 Mbps	7.133 Ft	**7.490 Ft**	korlátlan
Powernet 40	40/10 Mbps	50/10 Mbps	10/2,5 Mbps	9.038 Ft	**9.490 Ft**	korlátlan
Powernet 60	60/15 Mbps	80/15 Mbps	15/4 Mbps	10.943 Ft	**11.490 Ft**	korlátlan
EU csomag*	30/15 Mbps	30/15 Mbps	15/5 Mbps	5.705 Ft	**5.990 Ft**	korlátlan

* Az EU csomag csak 1 éves hűségidővel, 25.000 Ft bekötési + 5000 Ft regisztrációs díjjal, KIZÁRÓLAG SZENTES JÁRÁSBAN rendelhető! A felszerelt eszköz Szolgáltató tulajdonában marad. A hűség lejártával, szerződés felmondása esetén az eszköz leszerelésre kerül, annak vissza szolgáltatásáért Megrendelő felel.

Lakossági Netsurf csomagok

Csomagnév	Maximális sebesség (le/fel)	Garantált sebesség (le/fel)	2024.03.01-től érvényes nettó ár	2024.03.01-től érvényes Bruttó ár	Adat-mennyiség
Netsurf Kezdő	4/0,7 Mbps	1/0,25 Mbps	4.570 Ft	**4.799 Ft**	korlátlan
Netsurf Haladó	6/1 Mbps	1,5/0,4 Mbps	5.357 Ft	**5.625 Ft**	korlátlan
Netsurf Freestyle	8/2 Mbps	2/0,5 Mbps	6.145 Ft	**6.452 Ft**	korlátlan
Netsurf Hullámlovas	10/3 Mbps	3/0,8 Mbps	7.719 Ft	**8.105 Ft**	korlátlan

Lakossági AirForce csomagok

Csomagnév	Maximális sebesség (le/fel)	Garantált sebesség (le/fel)	Nettó havidíj 2024.03.01- től	Bruttó havidíj 2024.03.01- től	Adat-mennyiség
AirForce40	40/15 Mbps	20/10 Mbps	5.705 Ft	**5.990 Ft**	korlátlan
AirForce60	60/20 Mbps	30/10 Mbps	7.610 Ft	**7.990 Ft**	korlátlan
AirForce100	100/40 Mbps	40/15 Mbps	9.515 Ft	**9.990 Ft**	korlátlan
AirForce150	150/60 Mbps	60/20 Mbps	12.372 Ft	**12.990 Ft**	korlátlan

AirForce csomagok elérhetősége települések szerint:

Kis városok, kis települések:

- AirForce 40
- AirForce 60

Szeged, Hódmezővásárhely, Szentes:

- AirForce 40
- AirForce 60
- AirForce 100
- AirForce 150

Lakossági IPTV hozzáférések

(Közvetített szolgáltatás)

Csomagnév	Bruttó havidíj 2024.03.01- től (Hűség nélkül)	Bruttó havidíj 2024.03.01- től (12 hónap hűséggel)
BEROBOX JóLegyen!	3.894 Ft	3.690 Ft
BEROBOX OPTIMUM	5.469 Ft	5.190 Ft
BEROBOX FULL	6.954 Ft	6.590 Ft

Lakossági IPTV (Közvetített szolgáltatás) + Net csomagok

1 éves illetve 1+1 éves hűségidővel

Csomagnév	Kedvezmény/ hó	Bruttó havidíj összesen
BEROBOX JóLegyen (1 év) 3690.-/hó + "AirForce40" 5.990.- Ft/hó + internet eszköz díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év hűség esetén) 1500.- Ft/hó x 24 hó (1+1 év hűség esetén)	Kedvezmény 0.- Ft	**11.180.- Ft**
BEROBOX JóLegyen (1 év) 3690.-/hó + "AirForce60" 7.990.- Ft/hó + internet eszköz díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év hűség esetén) 1500.- Ft/hó x 24 hó (1+1 év hűség esetén)	Kedvezmény - 300.- Ft	**12.880.- Ft**
BEROBOX JóLegyen (1 év) 3690.-/hó + "AirForce100" 9.990.- Ft/hó + internet eszköz díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év hűség esetén) 1500.- Ft/hó x 24 hó (1+1 év hűség esetén)	Kedvezmény 500.- Ft	**14.680.- Ft**
BEROBOX JóLegyen (1 év) 3690.-/hó + "AirForce150" 12.990.- Ft/hó + internet eszköz díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év hűség esetén) 1500.- Ft/hó x 24 hó (1+1 év hűség esetén)	Kedvezmény 1000.- Ft	**17.180.- Ft**
BEROBOX OPTIMUM (1év) 5190.-/hó + "AirForce40" 5.990.- Ft/hó + internet eszköz díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év hűség esetén) 1500.- Ft/hó x 24 hó (1+1 év hűség esetén)	Kedvezmény 0.- Ft	**12.680.- Ft**
BEROBOX OPTIMUM (1év) 5190.-/hó + "AirForce60" 7.990.- Ft/hó + internet eszköz díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év hűség esetén) 1500.- Ft/hó x 24 hó (1+1 év hűség esetén)	Kedvezmény 500.- Ft	**16.480.- Ft**
BEROBOX OPTIMUM (1év) 5190.-/hó + "AirForce100" 9.990.- Ft/hó + internet eszköz díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év hűség esetén) 1500.- Ft/hó x 24 hó (1+1 év hűség esetén)	Kedvezmény 800.- Ft	**15.880.- Ft**
BEROBOX OPTIMUM (1év) 5190.-/hó + "AirForce150" 12.990.- Ft/hó + internet eszköz díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év hűség esetén) 1500.- Ft/hó x 24 hó (1+1 év hűség esetén)	Kedvezmény 1200.- Ft	**18.480.- Ft**
BEROBOX FULL (1év) 6590.-/hó + "AirForce40" 5.990.- Ft/hó + internet eszköz díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év hűség esetén) 1500.- Ft/hó x 24 hó (1+1 év hűség esetén)	Kedvezmény 0.- Ft	**14.080.-**
BEROBOX FULL (1év) 6590.-/hó + "AirForce60" 7.990.- Ft/hó + internet eszköz díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év hűség esetén) 1500.- Ft/hó x 24 hó (1+1 év hűség esetén)	Kedvezmény 800.- Ft	**15.280.-**
BEROBOX FULL (1év) 6590.-/hó + "AirForce100" 9.990.- Ft/hó + internet eszköz díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év hűség esetén) 1500.- Ft/hó x 24 hó (1+1 év hűség esetén)	Kedvezmény 1200.- Ft	**16.880.-**
BEROBOX FULL (1év) 6590.-/hó + "AirForce150" 12.990.- Ft/hó + internet eszköz díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év hűség esetén) 1500.- Ft/hó x 24 hó (1+1 év hűség esetén)	Kedvezmény 1600.- Ft	**19.480.-**

Csatlakozási díjak

Lakossági előfizetők részére

Hűségnyilatkozat nélkül :

Egyszeri regisztrációs díj: 10.000.- Ft.

Vevőegység díja: 45.000.- Ft. [bekötéskor]

Összes induló díj: 55.000.- Ft.

Visszavásárlási garancia:

Bekötéstől számított idő:	Visszavásárlásnál számított érték
1-3 hónap	100%
4-12 hónap	66%
13-18 hónap	33%

1 éves hűségnyilatkozattal:

Egyszeri regisztrációs díj: 10.000.- Ft.

Egyszeri bekötési díj: 25.000.- Ft.

Eszköz bérleti díj: 1500.- Ft/hó x 12 hó (1 év)

Összes induló díj: 35.000.- Ft.

1+1 éves hűségnyilatkozattal:

Egyszeri regisztrációs díj: 10.000.- Ft.

Egyszeri bekötési díj: 0.- Ft.

Eszköz bérleti díj: 1500.- Ft/hó x 24 hó (2 év)

Összes induló díj: 10.000.-

Ennél a csatlakozási díj konstrukciónál a választott szolgáltatást a Megrendelő 1 évig köteles fizetni, míg az eszközbérleti díjat 2 éves időtartamra. Amennyiben a szolgáltatás a 12. hónap után, de a 24. hónap előtt felmondásra kerül, úgy a felmondás hónapja és a 24. hónap közötti időszakra esedékes eszközbérleti díj egy összegben kerül kiszámlázásra. A 12. hónaptól engedélyezett esetleges szolgáltatás szüneteltetés időszakára az eszközbérleti díj minden hónapban kiszámlázásra kerül. A 24. hónapot követően folyamatos szolgáltatás igénybevétel hiánya esetén a szolgáltató tulajdonában lévő eszköz leszerelésre kerül, annak vissza szolgáltatásáért Megrendelő felel.

A szolgáltatás legrövidebb időtartama 1 hónap, ebben az esetben az árak külön megállapodás tárgyát képezik.

Csatlakozási díjak

Üzleti előfizetők részére

Hűségidő	Egyszeri díj
0 hó	250.000.- Ft
1 év	100.000.- Ft
2 év	0.- Ft

Az árak tájékoztató jellegűek.

Üzleti minősítésű Előfizetői Szerződések díjszabályozása, egyedi árajánlat alapján történik.

A megrendelt szolgáltatástól függően, valamint helyszíni felmérés függvényében a változtatás jogát fenntartjuk.

Egyéb díjak :

Szolgáltatói fizetési felszólító levél díja	1500 Ft / db
Ügyvédi fizetési felszólító levél díja	3500 Ft / db
Hiteles számlamásolat	500 Ft / db
Szüneteltetett szolgáltatás havi díja (határozott idejű előfizetési szerződés esetén)	Előfizető aktuálisan szerződött csomagra vonatkozó havidíjának 75%-a / hó
Visszakapcsolás szüneteltetésből Előfizető által kért kikapcsolás esetén (6 hónap szüneteltetési idő leteltével)	0 Ft
Visszakapcsolási díj Előfizető által kért szüneteltetésből amennyiben helyszíni intézkedés szükséges	6000 Ft / db
Visszakapcsolási díj Szolgáltató általi felfüggesztés esetén	5000 Ft / db
ÁSZF másolatának díja oldalanként	40 Ft / oldal
Hangfelvétel-másolat kiadásának díja	1000 Ft / db
Átírás díja helyszíni intézkedéssel	10 000 Ft / db
Csomagváltás díja	0 Ft
Átszerelési díj	20 000 Ft / db
Kiszállási díj (hibaelhárítás vagy Előfizető egyedi kérésére történő szerelési munka megrendelése esetén)	7500 Ft / db
Postai utalvány (sárga csekk) bankban történő befizetési díja	1000 Ft / db
Készenléti díj*	1500 Ft

Az árak tájékoztató jellegűek, helyszíni felmérés és egyéb esetekben a változtatás jogát fenntartjuk.
Egyedi megállapodás és egyedi ajánlat alapján a feltűntetett árak szintén változhatnak.
Szolgáltató a fent feltűntetett egyes díjaktól egyedi esetekben és egyedi megállapodás alapján eltekinthet.

***Készenléti díj 1000.- Forintról, 2024. március 01-től 1500.- Forintra nő.**

Eddigiekben ezt a díjat kedvezményként átvállaltuk azoktól, akik ügyfélszolgálaton történő befizetéssel, emailben megküldött számla alapján vagy postán küldött átutalásos számla alapján rendezték havi díjaikat. 2018. február 01-től ezt a díjat csak ügyfélszolgálaton történő befizetést vagy emailben megküldött számla alapján való fizetési módot választó ügyfeleinktől tudjuk átvállalni!

4. sz. Melléklet
Adatkezelési- és adatvédelmi szabályzat

Az **Netsurf Távközlési Kft.** (a továbbiakban: „Szolgáltató") az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.
Az Szolgáltató elkötelezett az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget tesz.

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény – (**Infotv**.);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény – (**Ptk**.);
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény – (**Ekertv**.);
- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény – (**Eht**.);
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény;
- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet;
- a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet;
- az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet.

2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Személyes adat: Bármely meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "érintett" vagy "előfizető") kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.
Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy

összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is.
Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.
Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszik.
Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.
Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely az adatkezelő megbízásából – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is – személyes adatok feldolgozását végzi.
Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.
Közvetlen üzletszerzés: azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

a. Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult:
   - egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul;
   - másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

b. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek. Ennek ellenére a jelen melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

c. A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
1. az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében a szerződés megszűnéséig/elévülésig.
2. a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
3. korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	Eht. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
4. cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési (leánykori) neve, anyja neve születési helye és ideje	2013. évi V. tv.	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig
5. az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
6. az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
7. nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma	Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.

8. az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
9. előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
10. kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
11. nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
12. az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
13. a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. § (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig

* Az előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.
*** A Eht. 157. § (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét.

4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

a. A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét, kapcsolattartó nevét és telefonszámát személyes adatként kezeli.
b. A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.
c. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
d. A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
e. Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
f. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.
Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

a. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 9. fejezetében. meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.

b. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

c. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mint pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

6. Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

a. A szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
b. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa, és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
c. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető

személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

7. Szerződésmódosítás

a. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 5. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
b. Az előfizető az adatai rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

8. Reklamációkezelés / Hibabejelentés

A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, a megkeresés formájától függően személyesen, telefonon vagy írásban azonosítás után jogosult végrehajtani.

9. Követelés behajtás

Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni.

10. Piackutatás

Az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa, az 1995. évi CXIX. törvény szerint. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban vagy szóban, az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.
Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

11. Közös adatállomány (Feketelista)

11.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a 158. § (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.
11.2. A szolgáltató a 11.1 pontban meghatározott célból csak a 129. § (5) bekezdésének a)-f) pontjában foglalt

előfizetői adatokat adhatja tovább.

11.3. 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).

11.4. A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

11.5. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag a 158. § (1) bekezdésben meghatározott célra használhatók fel.

11.6. 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.

11.7. Az adatállományból adatot igényelhet

11.7.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a 158. § (1) bekezdés szerinti célra,

11.7.2. A 157. § (10) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,

11.7.3. Bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

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

12. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei

11.2. Az előfizető, a kapcsolattartó és a törvényes képviselő (a továbbiakban érintett) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

11.3. Az érintett tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen, ha

11.3.1. A személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;

11.3.2. A személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény- kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;

11.3.3. A tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

11.4. Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat.

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

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

12. Adatbiztonság

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

ellen védettek (adat bizalmassága).

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

Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés- jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

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

13. A szolgáltató adatvédelmi felelőse

Hustiák Dániel Ügyvezető ig.

Cím: 6724 Szeged, Vértói út 1. fsz. 60.

Tel/fax: 62 /488-944

5. sz. melléklet
A szolgáltatás minőségi mutatói

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Új hozzáférési létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amennyiben az előfizető saját érdekkörében végzi el a bekapcsolást, a szolgáltatót határidőkből adódó kötelezettség nem terheli.

Kizárt esetek különösen:

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

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje: a Szolgáltató által kibocsátott belépési díj számla befizetését követően, legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

Minimál érték: 30 nap Célérték: 30 nap

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje.
A megkezdett órákba nem számítandók az ünnep- és munkaszüneti napok.
Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).
Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

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

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje: legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül.

Minimál érték: 72 óra Célérték: 72 óra

3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett panaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap).
A mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja

Minimál érték: 30 nap Célérték: 30 nap

4. A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.
- Kizárt esetek különösen:
- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

a) a vis major miatti szünetelés időtartama,
b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

Minimál érték: 95% Célérték: 95%

Minőségi mutató megnevezése		*Vállalt célérték*	*Vállalt minimálérték*
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		30 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőség panaszok hibaelhárítási határideje		72 [óra]	72 [óra]
A szolgáltatás rendelkezésre állása		95[%]	95[%]
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	7200 [perc]	14400 [perc]
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	7200 [perc]	14400 [perc]
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		1024 [kbit/s]/[kbit/s]	128 [kbit/s]/[kbit/s]
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálás és elintézési határideje		30 [nap]	30 [nap]
Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercenként belüli bejelentkezésének aránya		90	90

Minőségi Mutató Azonosítója	Minőségi Mutató Megnevezése	Mutató értéke
1	Új hozzáférés Létesítési idő	15 nap
2	Minőségi panasz elhárítási határideje	72 óra
3	Szolgáltatás rendelkezésre állása	95,00 %
4	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	30 perc
5	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	300 perc
6	A garantált (átlagosan elvráható) le- és feltöltési sebesség	1024/128 Kbsec
7	Bithiba-arány hozzáférési vonalanként	0

6. sz. Melléklet
Hálózati Etikai alapelvek

1.1. Előfizető tudomásul veszi, hogy mivel Szolgáltató kapcsolódik a Budapest Internet Exchange-hez (BIX), a RIPE NCC-nek a Szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítése során is köteles betartani ezen szervezetek alapszabályait, szabályzatait, más kötelező rendelkezéseit és a velük kötött szerződéseket. Ez okból Szolgáltató a Szerződéses Szolgáltatások nyújtása során köteles Előfizetővel is betartani a vonatkozó szabályokat.

1.2. Előfizető a Szolgáltatások használata során továbbá köteles betartani a következő ajánlást: Sally Hambridge: Netiquette Guidelines, RFC 1855, angolul: ftp://ftp.ripe.net/frc1855.txt, magyarul: http://www.cs.elte.hu/~chx/rfc1855h.htm.

1.3. Előfizető nem használhatja a Szerződéses Szolgáltatásokat Spam küldésére. Amennyiben Előfizető a Szerződéses Szolgáltatásokat olyan tömeges e-mail küldésére használja, amelybe minden címzett kifejezetten hozzájárult, Előfizető köteles a hozzájárulás megőrizni, és a címzett kérésére a tömeges e-mail küldését abbahagyni.

1.4. Előfizetőnek biztosítana kell továbbá, hogy Spamet nem fog továbbítani. Így többek között tilos olyan ún. „open mail relay" szolgáltatást működtetni, amely azonosítatlan vagy ismeretlen küldő fél általi e-maileket is továbbít az Előfizető által irányított informatikai rendszeren (számítógépen, hálózaton) kívülre.

1.5. Amennyiben Előfizető az azonosított küldő féltől érkező e-maileket továbbítja, Előfizető köteles a továbbítás tényét a megfelelő „Received" sorba feljegyezni.

1.6. Előfizető egyébként a Szerződéses Szolgáltatásokat is felhasználva csak akkor jogosult névtelen továbbítási szolgáltatást nyújtani, ha a szolgáltatás felügyeletével biztosítani tudja, hogy az azonosítatlan vagy túlzó használatot megakadályozza.

Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató ellenőrizze, Előfizető mennyiben felel meg a fenti követelményeknek. Szolgáltató ezt az ellenőrzést lehető legkevésbé zavaró módon jogosult végezni.