



# **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Létrehozva: 2014.10.30  
Utolsó módosítva: 2021.10.15  
Hatályba lépés: 2021.11.15

# Tartalomjegyzék

<b>ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK:</b>	<b>4</b>
<b>1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME</b>	<b>4</b>
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS</b>	<b>4</b>
2.1 AJÁNLATTÉTEL	4
2.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK	5
2.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJTI KORLÁTAI	6
2.4 AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	7
2.5 EGYÉNI ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT	8
<b>3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA</b>	<b>12</b>
3.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA:	12
3.2 A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE:	13
3.3 A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE:	14
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA:</b>	<b>14</b>
4.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, ILLETVE A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZEREI:	14
4.2 A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE HATÁSSAL LÉVŐ EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE:	16
4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKSEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET	16
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	16
4.5 A SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA	18
<b>5. AZ ELŐFIZETŐ SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE</b>	<b>18</b>
5.1 A SZÜNETELÉS ESETEI	18
5.2 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA	20
5.3 A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, A DÍJFIZETÉS MÉRTÉKE	20
5.4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ÉS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	20
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK</b>	<b>21</b>
6.1. A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	21
6..2 AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA /DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)	24
6.3. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	26
6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE	28
6.5. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE	28
<b>7. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA</b>	<b>30</b>
7.1 DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS	30
7.2 DÍJFIZETÉS MÓDJA, GYAKORISÁGA:	33
7.3. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI	34
7.4. A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI	36

<b>8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI</b>	<b>36</b>
<b>9. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE; A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSES IDŐSZAK</b>	<b>36</b>
9.2 A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSES IDŐSZAK	37
<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG</b>	<b>37</b>
10.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE	37
10.2 A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA	38
10.3 A SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK FELTÉTELEI	38
10.4 A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGCÍME	40
10.5 A KÖTELEZŐ ADATKEZELÉST ELRENDELŐ TÖRVÉNY; A SZEMÉLYI ADAT KEZELÉSÉNEK CÉLJA	41
10.6 AZ ADATOK FELHASZNÁLÁSA KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉSI CÉLRA	41
10.7 VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN VAGY AZOK KEZELÉSÉBEN	41
10.8 A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE SORÁN	41
10.9 A SZOLGÁLTATÁS HASZNÁLATÁVAL JÁRÓ VESZÉLYEK	42
10.10 ADATVÉDELMI FELELŐS; TÁJÉKOZTATÓ AZ ÜGYFELEK SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSÉRŐL	42
<b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE:</b>	<b>43</b>
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA</b>	<b>43</b>
12.1 AZ EGYEDI ELŐFIZETŐ SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI, A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI	43
12.2 A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSA	44
12.3 A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS DÍJAI	46
12.4 AZ ÁTHELVEZÉS ÉS ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	46
12.5 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK FELTÉTELEI ÉS LEHETŐSÉGEI	46
12.6 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	48
12.7 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	48
12.8 FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE ESETÉRE	49
12.9 LESZERELÉS	50
<b>13. AZ ELŐFIZETŐNEK ÉS A SZOLGÁLTATÓNAK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI</b>	<b>50</b>
13.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	50
13.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA	53
13.3. A VÉGBERENDEZÉssel, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁs ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK	53
13.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS	53
<b>14. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT ,– AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ ÉHT. 132. §(2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA</b>	<b>54</b>
<b><u>1. SZÁMÚ MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA</u></b>	<b><u>55</u></b>
<b><u>2. SZÁMÚ MELLÉKLET: EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS</u></b>	<b><u>57</u></b>
<b><u>CSOMAGOK</u></b>	<b><u>59</u></b>
<b><u>3. SZÁMÚ MELLÉKLET: ELŐFIZETŐI DÍJTÁBLÁZAT</u></b>	<b><u>60</u></b>
<b><u>4. SZÁMÚ MELLÉKLET: AZ INTERNET HASZNÁLAT ALAPELVEI</u></b>	<b><u>64</u></b>
<b><u>5. SZÁMÚ MELLÉKLET: A SZOLGÁLTATÁSOK FÖLDRAJZI ELÉRHETŐSÉGE</u></b>	<b><u>68</u></b>
<b><u>6. SZÁMÚ MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI MUTATÓI, CÉLÉRTÉKEI</u></b>	<b><u>69</u></b>

## Általános Szerződési Feltételek:

### 1. A szolgáltató neve, címe

A szolgáltató neve: MosonTelecom System KFT

A szolgáltató neve röviden: MosonTelecom System Kft.

A szolgáltató székhelye: 9200 Mosonmagyaróvár, Erkel Ferenc utca 10.

Telephelye címe: 9200 Mosonmagyaróvár, Erkel Ferenc utca 10.

Ügyfélszolgálat: elérhetősége: 9200 Mosonmagyaróvár, Erkel Ferenc utca 10.

Nyitva tartás:

Hétfő-Csütörtök: 9.00-17.30-ig, Péntek: 9.00-14.00-ig

Telefon: 06/213332222

Email: [kapcsolat@mosontelecom.hu](mailto:kapcsolat@mosontelecom.hu)

Weboldal: [www.mosontelecom.hu](http://www.mosontelecom.hu)

Az általános szerződési feltételek elérhetősége

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

Alkalmazandó jogszabályok

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

### 2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

#### 2.1 Ajánlattétel

##### 2.1.1 Az előfizetői ajánlat

A szerződés megkötésére irányuló igényt az Általános Szerződési Feltételek 2. sz. mellékletében található Előfizetői Szerződés nyomtatvány kitöltésével lehet megtenni. Az igénybejelentőt a leendő előfizetőnek vagy törvényes képviselőjének kell megtennie, és az igénybejelentőt a szolgáltatónak visszajuttatni.

Az igénybejelentő az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 6.1 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

- a szolgáltatás létesítésének kért időpontja;
- az igényelt szolgáltatási csomag megjelölése;
- az előfizetői szerződés időtartama;
- természetes személy előfizető nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi) kívánja igénybe venni;

- az előfizető által igényelt, a szolgáltatás használatba vételéhez szükséges és a szolgáltató által biztosított berendezések meghatározása;

Bármelyik adat hiányában az igénybejelentő szerződéskötési ajánlat joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben az ajánlattétel (igénybejelentés) az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő öt (5) napon belül határidő kitűzésével írásban felkéri az ajánlattevőt az ajánlat megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlattételnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az igénybejelentés (ajánlattétel) időpontjának.

### **2.1.2 Az előfizetői igénybejelentés teljesítésére vonatkozó esetek:**

Az ajánlattételt követően a szolgáltató tizenöt (15) napon belül értesíti az igénybejelentőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az előfizetői szerződést megkötni.

- az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ebben az esetben Szolgáltató az ajánlattétellel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot.

Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változás, amely az igénybejelentő személyét vagy adatait érinti, a változás bekövetkeztét követő öt (5) napon belül írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

### **2.1.3 Az igénybejelentés elutasítása**

Az igénybejelentő által benyújtott igénybejelentő elutasításra kerül, amennyiben:

- (a) az ajánlat műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy
- (b) az igénybejelentőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- (c) az igénybejelentőnek a szolgáltatóval vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel.

## **2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok**

### **2.2.1 Természetes személy előfizető (.egyéni előfizető.) esetén:**

- az előfizető neve;
- az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye;
- az előfizető anyja neve, leánykori neve, születési helye és ideje;
- az előfizető személyi igazolvány száma,
- az előfizető lakcímkártyájának száma.

### **2.2.2 Nem természetes személy előfizető (.üzleti/intézményi előfizető.) esetén:**

- az előfizető cégszerű elnevezése;
- az előfizető székhelye;
- az előfizető cégjegyzékszám;
- az előfizető adószáma;
- Képviselő neve.

### **2.2.3 Mindkét előfizető kör esetén:**

- telefonszám;
- bankszámlaszáma;
- számlaküldési cím;
- telepítési cím;
- e-mail és előfizetői azonosító(k), jelszó.

**2.2.4** Az előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a szolgáltató számára eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

#### *2.2.4.1 Egyéni előfizető esetén*

(a) személyi igazolvány (az előfizető hozzájárulása esetén);  
(b) lakcímkártya;

#### *2.2.4.2 Üzleti/Intézményi előfizető esetén*

(a) cégkivonat hiteles másolata;  
(b) az aláíró aláírási címpéldánya vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.

**2.2.5** A fenti adatok szolgáltató általi kezelése illetve az előfizető által történő megadása nem alkalmazható, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele ráutaló magatartással történik (6.2.2 pont).

## **2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

A szolgáltató jogosult az előfizető számára az általa nyújtott szolgáltatással együtt, saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat (változatlan formában) továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben - az előfizető távközlési számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. A szolgáltató a Megrendelőlapon feltünteteti az ilyen módon vásárolható árukat és szolgáltatásokat, valamint azok díját valamint az általa kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

A szolgáltatások Mosonmagyaróvár területén vehetők igénybe. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének, amennyiben ez szükséges - nincsenek műszaki, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Szolgáltató a területi változásokról folyamatosan tájékoztatja előfizetőit.

A hálózaton keresztül nyújtott Internet szolgáltatás földrajzi korlátait az 5. sz. melléklet tartalmazza, az aktuális melléklet a [www.mosontelecom.hu](http://www.mosontelecom.hu) honlapon megtekinthető. A szolgáltatások igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz.

#### 2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vállalt határidő

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

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

- 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 mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja

Minimál érték: 30 nap. Célérték: 14 nap.

## 2.5 Egyéni előfizetői nyilatkozat

Egyéni előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizetőként) kívánja megtenni.

Az előfizető a nyilatkozatot kizárólag írásban, tértivevénnyel ellátott postai levél útján, a nyilatkozat tartalmát bizonyító okirat hiteles másolatával együttesen vonhatja vissza vagy módosíthatja.

### **EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS**

Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a szolgáltató nevét, székhelyét, levelezési címét, a szolgáltató cégjegyzékszámát, az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő elérhetőségét és nyitvatartási rendjét, illetve internetes honlapjának elérését, az általános szerződési feltételek elérhetőségét.

Az előfizető nevét, születési helye és ideje, anyja születési neve, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, nem természetes személy előfizető esetén cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő adatait, Az előfizető bankszámlaszámát; az előfizető adatkezelési hozzájárulását.

Meghatározza a szerződés tartamát, a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határidejét; a szolgáltatás díját és a díjak megfizetésének idejét, módját, a szolgáltatással kapcsolatos egyéb tudnivalókat (szüneteltetés, korlátozás, megszüntetés, hibabejelentés, számlareklamáció stb.).

Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza még a szerződésmódosítás feltételeit, az előfizető jogait szerződésmódosítás esetére, tájékoztatást a jogviták rendezéséről; a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozatot, és az általános szerződési feltételek elérhetőségét, valamint az előfizető azon nyilatkozatát, amely szerint a szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadta.

### **Az egyedi előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell**

- az elektronikus hírközlési szolgáltató nevét, címét, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetőségét és nyitvatartási rendjét, illetve internetes honlapjának címét;
- az előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét;
- nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az előfizető bankszámlaszámát;
- az előfizető hozzájárulását a 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az



adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;

- a szerződés tartamát;
- a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határidejét;
- a szolgáltatásra vonatkozó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértékét, a díjak megfizetésének idejét, módját;
- a számlakibocsátás határidejét.
- a szerződés megszüntetésének feltételeit, valamint utalást arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- utalást arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, utalást arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- a szerződésmódosítás feltételeit, az előfizető jogait szerződésmódosítás esetére;
- tájékoztatást arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalást arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- az előfizetői végberendezés felszerelésének helyét – amennyiben az rögzített – és az előfizető hívószámát. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. 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;
- az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatokat és adatokat;
- a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozatot;
- az általános szerződési feltételek elérhetőségét, valamint az előfizető azon nyilatkozatát, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

## HŰSÉGIDŐSZAK

A hazai gyakorlatban alapvetően háromféle szolgáltatási szerződés terjedt el. Az egyik, a határozatlan idejű, amikor a szolgáltatóval Ön olyan megállapodást köt, amelyben nincs hűségidőszak, és általában nem kapcsolódik hozzá kedvezmény, ebben az esetben a szerződés teljesítése az általános feltételek szerint folyik.

Másik elterjedt forma, a határozott idejű szerződés, amely egy meghatározott időre szól. A harmadik, gyakran alkalmazott szerződéstípus a

hűségnyilatkozattal kötött szerződés, amely általában határozatlan idejű szerződéshez kapcsolódik.

Ez utóbbi két szolgáltatási szerződés esetében Ön arra vállal kötelezettséget, hogy előfizetői szerződését a hűségidőszak alatt nem mondja fel; ezért cserébe különféle kedvezményeket vehet igénybe.

## **MIRE FIGYELJEN HŰSÉGIDŐSZAK VÁLLALÁSAKOR?**

Szerződéskötés előtt fontolja meg alaposan, megéri-e Önnek a hűségidőszak vállalása! Az ilyen típusú szerződések esetében sajnos nagyon gyakori, hogy az előfizetők nem járnak el körültekintően. A hűségidőszak a verseny természetes velejárója, amely tisztességes és átlátható feltételek mellett mindkét fél érdekeit szolgálja.

A hűségnyilatkozat az előfizetői szerződés olyan kikötése, melyben az előfizető vállalja, hogy egy meghatározott (hűség)időszakon belül nem szünteti meg rendes felmondással az előfizetői szerződést, ezért cserébe a szolgáltató a hűségnyilatkozatban meghatározott kedvezményben részesíti.

Ennek a szerződésnek tehát előnye, hogy Ön olcsóbban juthat valamilyen szolgáltatáshoz vagy eszközhöz, viszont csak rendkívül nehezen tudja a hűségidőszak alatt azt felmondani. A hűségidőszak lejártáig megszüntetés hátrányos jogkövetkezményekkel járhat: sor kerülhet arra, hogy Önnek kötbért kell fizetnie, vagy a teljes szerződéses időszakra vissza kell térítenie a kedvezmény összegét.

A hírközlési technológia igen gyorsan változik, egyre-másra új csomagok jelennek meg a piacon, és a szolgáltatások árai is folyamatosan csökkennek. Az ebből fakadó előnyöket a hűségnyilatkozattal kötött szerződések esetén azok lejártáig nem lehet kihasználni!

A helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatások esetén a kedvezmény, illetve a hűségnyilatkozat sok esetben csak egy adott földrajzi címre, helyre érvényes, tehát ha valaki hűségnyilatkozat alapján köt többéves szerződést helyhez kötött szolgáltatásra, és eközben elköltözik, akkor ez egyes szolgáltatóknál „felmondásnak” tekintendő, még akkor is, ha a szolgáltató az új címen is képes lenne tovább szolgáltatni. Más szolgáltatók esetében, csak akkor válik idő előtt „hűtlenné” az előfizető, ha az áthelyezés a szolgáltató tényleges szolgáltatási területén kívülre esik.

Ha bármilyen változás történik az Ön életében a hűségidőszak alatt (költözés, anyagi helyzet romlása, családi állapot változása stb.), és ennek következtében nem vagy máshol szeretné igénybe venni az adott szolgáltatást, akkor Önnek a legtöbb esetben ki kell fizetnie a listás és a kedvezményes ár különbségét, a kötbért és akár a bekötési vagy belépési díjat is!

Mérlegeljen! Biztos abban, hogy egy vagy két évig biztosan igénybe akarja venni a szolgáltatást, és a szerződéskötéskor meghatározott árat kívánja fizetni még egy-két év múlva is? Ha nem, gondolja meg, hogy a mostani előnyért

később milyen árat fizethet, és ennek megfelelően kösse meg hűségnyilatkozatos szerződését!

Aki a szerződéskötés előtt elmulasztja az alapos tájékozódást és a leírtak mérlegelését, könnyen „csapdába” kerülhet, mivel csak akkor ismeri meg a részleteket, amikor már késő.

Rendszerint ekkor már nem lehet segíteni, hiszen az ügyfél aláírta a szerződést. Az aláírt szerződés (illetve az aláírással egyenértékű megrendelés és a szolgáltatás igénybevétele) pedig kötelezettségeket tartalmaz, attól nem vagy csak áldozatos – költséges – úton lehet szabadulni.

Kezelje tehát kellő óvatossággal a szinte minden esetben túlzó reklámokat, a hangzatos ajánlatokat, gondolja át, tegyen meg mindent annak érdekében, hogy az állításokat ellenőrizze!

## **A SZERZŐDÉS HŰSÉGNYILATKOZAT LEJÁRTA ELŐTTI FELMONDÁSÁNAK ÁLTALÁBAN AZ ALÁBBI KÖVETKEZMÉNYEI LEHETNEK**

- A még hátralévő havi díjak megfizetése.
- Az addig igénybe vett szolgáltatásra érvényes kedvezményes és a nem kedvezményes díjak közötti különbséget utólagos megtérítése.
- Az addig igénybe vett kiegészítő szolgáltatásra érvényes kedvezményes és a nem kedvezményes díjak közötti különbséget utólagos megtérítése.
- Az addig igénybe vett eszközök (pl. telefonkészülék, modem) kedvezményes és nem kedvezményes ára közötti különbséget utólagos megtérítése.
- Kötbérfizetési kötelezettség.

### **Mérlegeljen!**

Mit nyer ezzel? Mekkora és milyen kedvezményt kap?

- belépési-, szerelési-díj elengedését
- kedvezményes készüléket
- díjkedvezményt

Mit vállal?

- elkötelezettséget egy vagy több évre
- a szerződést rendes felmondással nem szünteti meg
- nem ad okot a szolgáltatás korlátozására (díjhátralék)
- nem módosítja a szerződést
- nem kéri a szolgáltatás áthelyezését
- nem kéri a szolgáltatás szüneteltetését

Ezeket az információkat a hűségnyilatkozat vagy a határozott idejű szerződés és a szolgáltató ÁSZF-e tartalmazza, az átolvasásra szánjon elegendő időt, figyelmet!

Vegye figyelembe például, hogy egy esetleges költözés esetén, az új helyen a szolgáltató már nem tud szolgáltatni műszaki akadályok miatt, de az előfizetőnek ebben az esetben is ki kell fizetnie a kötbért.

### **Kérdezzen rá!**

Tájékozódjon arról, követi-e a hűségnyilatkozattal kötött szerződésben rögzített ár a piaci árak változását, (jellemzően csökkenését) avagy fennáll-e a veszélye, hogy a hűségnyilatkozat ideje alatt az előfizető az aktuális piaci árnál drágábban fogja a szolgáltatást igénybe venni? Mindig alaposan olvassa végig az általános szerződési feltételeket és az egyedi előfizetési szerződést, és döntse el, hogy alá akarja-e írni a hűségnyilatkozatot, vagy hűségnyilatkozat nélküli szerződési formát választ!

### **A SZERZŐDÉS LEJÁRTA, A „KELLŐ PILLANAT” ELMULASZTÁSA**

Több szolgáltató gyakorlata szerint a hűségnyilatkozat időtartama lejártát megelőzően az előfizetőnek adott időpontig (legtöbbször 30 nappal) jeleznie kell a nyilatkozat felmondását, ellenkező esetben az automatikusan meghosszabbodik.

Amennyiben ezt az előfizető elmulasztja, akkor akarva-akaratlanul újabb időszakra kötheti le magát. A „kellő pillanat elmulasztása” az előfizetők számára súlyos és lényeges következményekkel jár. A határidő és hűségnyilatkozat lejártának közeledtére a gyakorlat szerint a szolgáltatók csak a legkritikább esetben hívják fel az előfizető figyelmét, nem kérik nyilatkozatát.

Ha nem kívánja a hűségnyilatkozat lejártá után annak feltételeit igénybe venni, úgy figyeljen a határidőre, és szolgáltatójánál előre tájékozódjon a hűségnyilatkozat megszűnésének menetéről, lehetőségéről!

Amennyiben az előfizető nem nyilatkozik, a „meghosszabbodott” hűségnyilatkozat tovább folytatódhat az előző feltételekkel, annak kedvezményeivel és kötelezettségeivel. Az így meghosszabbodott hűségnyilatkozatok esetében nem ritka, hogy ha a meghosszabbított időtartam közben az előfizető fel akarja mondani a szerződést, akkor a kiszámlázott kötbér az első időszak kedvezményeit is tartalmazza, tehát akár 3-4 év kedvezményét is egy összegben kell az ügyfélnek kifizetni!

Manapság ez már nem jellemző, de a szerződés aláírása előtt minden esetben tájékozódjon arról, hogy a hűségnyilatkozat lejártakor az automatikusan meghosszabbodik, vagy a lejárat napján megszűnik, esetleg határozatlan idejű szerződéssé alakul az általános feltételek szerinti határozatlan idejű szerződésekre vonatkozó feltételekkel.

## **3. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

### **3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások leírása:**

A szolgáltató az előfizetők számára Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt. Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül.

A szolgáltató a szolgáltatás biztosításához a szükséges megfelelés tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és elektronikus hírközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

A szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely a szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a szolgáltatás típusától függően biztosítja az előfizetők részére szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az előfizetői végberendezések valamely elektronikus hírközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A szolgáltatás nem elektronikus hírközlő hálózat-specifikus, a szolgáltató az előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az előfizető igénye szerint különböző elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja (aktív optikai hálózaton keresztüli hozzáférés, passzív optikai hálózat, és HCF hálózat).

A szolgáltatás egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, ill. az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza. A szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

A szolgáltató az előfizetők számára az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak.

### **3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe:**

A szolgáltatások a következő területeken vehetők igénybe: Mosonmagyaróvár, Kutas, Beleg, Szabás települések Kutas fejállomásról ellátva. Bánk, Berkenye, Borsosberény, Diósjenő, Kétybodony, Nógrád, Rétság, Tereske, Tolmács, Szátok települések Rétság fejállomásról ellátva. Nógrádsáp egyedi fejállomásról ellátva. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének, amennyiben ez szükséges - nincsenek műszaki, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Szolgáltató a területi változásokról folyamatosan tájékoztatja előfizetőit.

A hálózaton keresztül nyújtott Internet szolgáltatás földrajzi korlátait az 5. sz. melléklet tartalmazza, az aktuális melléklet a [www.mosontelecom.hu](http://www.mosontelecom.hu) honlapon megtekinthető. A szolgáltatások igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz.

### 3.3 A szolgáltató felelőségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye:

A szolgáltatás igénybe vételéhez szükség van a szolgáltató hálózatának, az előfizető ingatlanára történő kiterjesztésére, mely az adott településen használt technológiának megfelelően vagy optikai, vagy RF kábel nyomvonalának kiépítését, illetve a szolgáltató tulajdonát képező optikai szál/szálak, illetve RF kábelek behúzását jelenti. Szükséges továbbá, hogy előfizető biztosítsa a média konvertor/modem (CPE) elektromos hálózatra történő térítésdíj mentes csatlakoztatását. Amennyiben ezen feltételek adottak úgy szolgáltató felelősége a CPE eszköz LAN portja. Szolgáltatók nem áll módjában a WiFi-s eszköz esetén a CPE eszköz által sugárzott jelszint garantálása.

Hibaelhárítás során Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltató szakembereinek, vagy annak szerződött partnereinek az előre egyeztetett időpontban biztosítja az eszközhez való hozzáférést.

A szolgáltatás igénybe vételéhez szükség van az előfizető részéről a minimális hardver és szoftver feltételek biztosítására, de ezekért szolgáltató nem tartozik felelőséggel

### 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:

**a,** Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

**c,** Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató a külön jogszabályban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

**d,** Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

**e,** Amennyiben a kérelmező a (d) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (d) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

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

A szolgáltató a 130-131. §-okban, illetve az Elnök által rendeletben meghatározott módon köteles meghatározni az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó minőségi célértékeket. Az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes

szolgáltatásleíró táblázat jelen ÁSZF 3. mellékletét képezi, a hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározásával együtt. A Szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.

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

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

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

**A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén:** Összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban.

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

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

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

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

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

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



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

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

4.2.1. A szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, mely hatással lehet a szolgáltatás minőségére

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

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

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

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

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

#### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

A szolgáltatás csatlakozáshoz szükséges végberendezést a Szolgáltató biztosítja. Előfizető a Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont ITU-T G.703 szabványnak megfelelő Ethernet interfészén keresztül veheti igénybe, amelyhez az Előfizető által biztosított útválasztó (router) csatlakoztatható. Az



útválasztónak alkalmasnak kell lennie az ITU-T X.21-es csatlakozás fogadására. Egyéni előfizető esetén az interfész RJ45.

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

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály 208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban A Miniszterelnöki Hivatalt vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit. Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatáshozzáférési pont esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni.

#### 4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

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

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

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni. A szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba lépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni. Az előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani. Az előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az előfizető köteles a szolgáltatónak megfizetni.

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

#### 4.5 A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges idő tartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem vehető igénybe.

#### A szolgáltatás-kiesés idő tartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
  - a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.
- Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése

#### A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes idő tartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az idő tartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás kiesés nélkül lenne képes szolgáltatóni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

#### Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes idő tartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100- zal.

$$RA=(1-SZKT/SZT)*100$$

Célérték: 95%

## 5. Az előfizető szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

### 5.1 A szünetelés esetei

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

#### 5.1.1. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szünetelés

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti a hálózat felújítása, cseréje, karbantartása, átalakítása vagy bővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tevékenység végzése céljából (tervezett üzemfenntartási munkák). Az ilyen jellegű munkák miatti szünetelés havonta egy (1) nap. Ha meghaladja a 72 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását illetve minőségének romlását okozza vagy okozhatja.

A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

- normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- beruházási fejlesztési tevékenység;
- szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- süszükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- előfizetői végpont,
- végponti eszköz karbantartása,
- végponti eszköz csere,
- szoftverfrissítés,
- szoftver csere,
- adatbázis karbantartása,
- átterhelés,
- bővítés,
- csere,
- karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

A szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről előfizetőt legalább nyolc (8) nappal előbb értesíti (lásd 7.2.1 pont). A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

#### **5.1.2 A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés**

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés esetén a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait (Ptk. 312. §) kell alkalmazni.

#### **5.1.3 Szünetelés az előfizető kérésére**

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető írásos kérelmére is. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartamát az előfizető a 5.2 pont figyelembevételével szabadon választhatja meg. A szünetelés a kérelem beérkezését követő hónap/számlázási első napján kezdődik.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltatónak legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

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. Amennyiben a kihelyezett eszközök nem kerülnek leszerelésre, úgy előfizető köteles a havi rendelkezésre állási díj fizetésére

Az előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti:

(a) határozott idejű vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában;

(b) amennyiben a szolgáltatóval szemben díjtarozása áll fenn.

#### **5.1.4 Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése**

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

**5.1.5 A Magyar Köztársaság** honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon

#### **5.1.6 Vis major**

A szolgáltatás szünetelését okozhatja, hogy a szolgáltató kötelezettségeit háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, sztrájk, természeti katasztrófa miatt, illetve annak ideje alatt, illetve tűz, robbanás, vagy szükségállapot, vagy bármely egyéb hasonló természetű esemény miatt nem teljesíti, amely események a Magyar Polgári Törvénykönyv értelmében lehetetlenné teszik kötelezettségei teljesítését, vagy azok teljesítését meggátolják és a teljesítés lehetetlensége nem a vis major-ra hivatkozó fél mulasztásának tudható be. A vis majorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik Felet az eseményről értesíteni, valamint annak várható tartamáról és hatásáról a szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik bármelyik fél jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel azonnali hatállyal felmondani. Előfizető a vis major időtartama alatt mentesül a szolgáltatási díj fizetése alól.

#### **5.2 Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama**

Az előfizető által kérhető leghosszabb szünetelés időtartama évente legfeljebb hat (6) hónap.

#### **5.3 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke**

Az előfizető kérésére történő szünetelés időtartama alatt az előfizető köteles az előfizetői szerződésben meghatározott havi rendelkezésre állási díjat fizetni. A 5.1.2 pontban meghatározott esetben az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

#### **5.4 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

(a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

(b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;

(c) az előfizetőnek harminc (30) napon túli esedékes díjtartozása van és az előfizető nem adott a szolgáltató számára a 17.7 pont szerint meghatározott vagyoni biztosítékot; vagy

(d) az előfizető az 4. sz. mellékletben meghatározott Internet Használati Alapelvekben foglalt magatartások valamelyikét tanúsítja.

A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

## 6. Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása. A szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentés elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra érvényes.

Szolgáltató az ügyfélszolgálat/hibabejelentés elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson keresztül reklámközlemény vagy ajánlat csak abban az esetben továbbítható, ha ezt az előfizető kérte vagy ehhez a hívó fél előzetesen hozzájárul. Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.

### 6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A hibabejelentés módja: A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálat telefonszámán. A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos. Ügyfél hibabejelentésre az ügyfélszolgálati irodában is jogosult. Előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul. A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a. az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b. az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c. a hibajelenség leírását;
- d. a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e. a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f. a hiba okát;
- g. a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h. eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- i. az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen
- j. az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a
- k. (g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

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

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató köteles feljegyzést készíteni, amelyet visszakereshető módon – az Eszr 22. § (7) bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.

#### Hibaelhárítás módja

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

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

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

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

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

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az

előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

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

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

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

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

A vállalt hibaelhárítási célértékek

Minőségi jellemző	Paraméter érték
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás tömeges kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	12 óra
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás egyedi előfizetőt érintő kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	24 óra

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hibaelhárításra meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be az ÁSZF-ben meghatározott határidőbe.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.



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

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.

Az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni. A szolgáltató a (2) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be hibaelhárítás megkezdésére meghatározott határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a kijavítása időpontjában a szolgáltató a meghatározott időpontban érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt sikeres, 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 eltelt időtartam nem számít be rendelkezésre álló hibaelhárítási időbe. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

## **6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata /díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

Az előfizetői bejelentések, panaszok szolgáltató általi kezelése

Az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint - amennyiben az előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben. Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon tett bejelentés útján.



Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

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

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

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

#### *6.2.1. díjreklamáció*

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

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

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Az a szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult a 134. § (7) bekezdése szerinti felmondás alkalmazására, ha az előfizető a előző bekezdés szerinti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a

díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.

Ha a szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

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

#### **6.2.2. kötbér és kártérítési igények intézése**

Eszer. 3 § (9) E rendelet szerint 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. E 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. Eszer. 3 (10) A (9) 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.

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

#### **6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

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

Nem minősül hibás teljesítésnek:

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

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett bekapcsolási díjat az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

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

### *6.3.1. Az előfizetőt megillető kötbér mértéke*

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a. a 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b. a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- négyszerese ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

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

### **6.3.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlannak bizonyultak.

### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

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

A szabályos bejelentés adatait, a bejelentést felvevő köteles rögzíteni, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a bejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.

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

#### **6.4.1. az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

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

### **6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése**

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

Hatósági hatáskör időbeli kerete

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

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

(3) Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározottak szerinti kötbért köteles fizetni, ami a ÁSZF 6.pontjában vannak részletezve.

(4) Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

(5) Amennyiben a kérelmező a (4) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (4) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében, egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

#### *6.5.1. A békéltető testülethez való fordulás jogáról*

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

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

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

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (+36 1) 375 7777, Fax: (+36 1) 356 5520

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (+36 1) 468 0500, Fax: (+36 1) 468 0626,

Hírközlési és Média Biztos

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (+36 1) 459 4999

Területileg illetékes fogyasztóvédelmi Hatóság

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5. Telefon: (+36 1) 472 8900, Fax: (+36 1) 472 8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

## 7. Az előfizetői szolgáltatások díja

### 7.1 Díjak, díjszabás, díjfizetés

#### 7.1.1 Egyszeri díjak

Az egyszeri díjakat a 3. sz. melléklet tartalmazza.

#### 7.1.2 Rendszeres díjak

Az előfizető havi előfizetési díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 3. sz. melléklet tartalmazza.

#### 7.1.3 Díjazási időszakok

A szolgáltató havonta legalább egyszer az esedékes díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi. Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen. Előfizető a kiadott árlista alapján választhat éves díjfizetési gyakoriságot is. Ezen esetekben szolgáltató csak a díjfizetési gyakoriságnak megfelelően állít ki számlát.

#### 7.1.4 Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások

**7.1.4.1** Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel.

Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is.

**7.1.4.2** Amennyiben az előfizető a 17.4.1 pontban meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

**7.1.4.3** A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

**7.1.4.4** A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

#### 7.1.5 A díjfizetés és számlázás módja

##### 7.1.5.1 A díjfizetés alapja

A díjfizetés az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás díja alapján történik. A szolgáltatás díjának számítását a szolgáltató úgy alakította ki, hogy



a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a szolgáltató azonosítást végző berendezés alapján mért időt 1 másodperccel.

#### **7.1.5.2 A díjfizetés módja**

Az előfizető a díjtáblázat szerinti állandó havi díjakat havonta előre, míg a használati időtől illetve adatforgalomtól függő díjakat havonta utólag a szolgáltató által mért adatok alapján számla ellenében köteles megfizetni. Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) az előfizető részéről átutalással;
- (b) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;
- (c) postai csekken történő befizetéssel; vagy
- (d) az ügyfélszolgálati pénztárba történő befizetéssel.

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni. A szolgáltató a számlát az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki, és az ott meghatározott címre küldi ki. Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen.

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamatra vonatkozóan 7%, azaz hétszázalékot határoznak meg.

Amennyiben az előfizető bármely számlájának kiegyenlítésével késedelembe esik, vagy a felhasználható vagyoni biztosíték összege már felhasználásra került, az esetben a beérkező fizetések mindenkor a korábban kiállított számlák tőkeösszegének és az ezekre vonatkozó késedelemi kamatoknak a kiegyenlítésére kerülnek felhasználásra.

#### **7.1.5.3 A számla formája**

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

Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerülő körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a fenti adatokat az előfizető kérésére korlátlan számú alkalommal, nyomtatott formában, díjmentesen átadja az előfizető számára.

#### **7.1.6 Vagyoni biztosíték**

Amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer tizenöt (15) napos fizetési késedelembe esik, szolgáltató jogosult az előfizetőt vagyoni biztosíték

nyújtására kötelezni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével.

45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató díjhátralék címén levon, előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, a szolgáltató a vagyoni biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben, átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára.

#### *7.1.7 Kihelyezett távközlői berendezés letéti díj (óvadék) és átalánykártérítési biztosíték*

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez távközlő berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető a szolgáltatás megszűnése, esetleges elköltözése esetén a kihelyezett távközlő berendezést rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékául köteles az Előfizető letéti díjat (óvadékot) fizetni a Szolgáltatónak, amennyiben erre a Szolgáltató igényt tart.

A letéti díjat a Szolgáltató a szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza.

Az letéti díj összege a kihelyezett távközlő berendezéstől függően eltérő lehet.

Előfizető a kihelyezett távközlési berendezés elvesztése, megsemmisülése, illetve megrongálódása esetén a díjszabásban meghatározott mértékű átalánykártérítést köteles fizetni, amely összegébe a korábban a Szolgáltatónak megfizetett letéti díj összege beleszámít. Az átalánykártérítés mértéke különböző lehet attól függően, hogy az elvesztés, megsemmisülés, vagy megrongálódás az Előfizetőnek felróható-e vagy sem. Az Előfizető felróhatóságának vélelme fennáll, amennyiben a Szolgáltató által végzett ellenőrzéskor, vagy a szerződés megszűnése esetén a kihelyezett távközlési berendezéssel nem tud elszámolni, illetve a berendezés eredeti műszaki állapota rendeltetésével össze nem férő módon vagy ismeretlen személy által módosításra került.

#### *7.1.8 Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai*

A kiegészítő szolgáltatások díjait a 3. sz. melléklet tartalmazza.

#### *7.1.9 A díjkiegyenlítés határideje*



A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni. (tárgyhó 5.-ik) Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatak megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

#### 7.1.10 Számlalevél

Amennyiben az előfizető ehhez hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat. Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az előfizetőt

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

#### 7.2 Díjfizetés módja, gyakorisága:

Az előfizető a díjtáblázat szerinti állandó havi díjakat havonta előre, míg a használati időtől illetve adatforgalomtól függő díjakat havonta utólag a szolgáltató által mért adatok alapján számla ellenében köteles megfizetni. Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) az előfizető részéről átutalással;
- (b) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;
- (c) postai csekken történő befizetéssel; vagy
- (d) az ügyfélszolgálati pénztárba történő befizetéssel.

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni. A szolgáltató a számlát az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki, és az ott meghatározott címre küldi ki. Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 3, 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 3, 6, vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 3, 6, illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állása hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyó első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állása hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyó első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

A 3 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 3 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 3 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állása hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 3 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyó első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 3 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 3 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra részarányosan számlázza.

### **7.3. A kártérítési eljárás szabályai**

#### **7.3.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése**

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

személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

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

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

### *7.3.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése*

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

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

információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

### *7.3.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól*

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie 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.

#### 7.3.4. *Vis maior*

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

#### 7.4. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

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

### 8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A címben foglaltak az internet szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

### 9. Az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak

#### 9.1 Az előfizetői jogviszony létrejötte

##### 9.1.1 Az előfizetői jogviszony írásbeli létrejötte

Előfizetői jogviszony a felek között olyan módon jöhet létre, hogy az Általános Szerződési Feltételek 2.sz. mellékletében (Előfizetői Szerződés) csatolt Megrendelőlapot az előfizető a szolgáltató számára telefaxon, postai úton vagy elektronikus aláírással hitelesített e-mailen visszajuttatja, azt a szolgáltató kinyomtatja/lemásolja/elmenti, és annak egy példányát aláírt formában az előfizető számára visszajuttatja, illetve az előfizető az előfizetői szerződést a szolgáltató ügyfélszolgálatán megjelenve személyesen megkötöti.

##### 9.1.2 Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással történő létrejötte

Az előfizetői jogviszony ráutaló magatartással jön létre, amennyiben az előfizető a szolgáltató valamelyik előre fizetett szolgáltatását (2-es pont) megvásárolja.

## 9.2 A legrövidebb szerződéses időszak

Az előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján lép hatályba és, hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban.

A határozatlan időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama három (3) hónap.

A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama egy (1) év.

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

- a. az Eht. 156. § (16)-(17) bekezdés, az Eht. 157. § (2) és (8)-(10) bekezdés, továbbá az Eht. 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;
- b. arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
- c. ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- d. d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
- e. e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a fenti bekezdés b)-e) pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

Az adatkezeléssel kapcsolatos további jogait és kötelezettségeit az adatvédelmi melléklet tartalmazza, melyet a Szolgáltató kérésre, mindenkor térítésmentesen bocsát az előfizető rendelkezésére.

### 10.1 A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

Szolgáltató az előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő személyes adatokat kezeli:

- (a) az előfizető neve;
- (b) személyi igazolvány száma (önkéntesen szolgáltatott adat), leánykori neve, születési helye és ideje;
- (c) az előfizető lakcíme, tartózkodási helye;
- (d) az előfizető anyja neve;
- (e) az előfizetői állomás azonosítója;
- (f) az előfizető bankszámla száma;
- (g) az előfizető által igénybevett szolgáltatás, a szolgáltatás forgalmi adatai, a hívó és a hívott számok, amennyiben ez a társszolgáltató részéről átadásra kerül;
- (h) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;



- (i) a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott szolgáltatáshasználat időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- (j) a szolgáltatás dátuma;
- (k) a díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
- (l) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei; (m) az előfizető telefonszáma;
- (n) a kapcsolattartó személy neve
- (o) az előfizető e-mail azonosítója
- (p) az előfizető domain neve;
- (r) az előfizető adószáma (intézményi előfizető esetén);
- (s) az előfizetői azonosító jelszó
- (t) a szolgáltatás igénybevétele során használt IP cím.

## 10.2 A személyes adatok tárolásának időtartama

**10.2.1** A szolgáltató a 15.1(a)-(c) pontokban foglalt adatokat az előfizetői szerződés megszűnéséig kezeli.

**10.2.2** A szolgáltató az előfizetői jogviszony megszűnte után . a 15.2.3 pontban foglalt kivételekkel . törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó azon személyes adatokat, amelyeket a kapcsolat létrehozatala céljából feldolgozott.

**10.2.3** A szolgáltató a 15.1(d)-(m) és (t) pontokban hivatkozott adatokat a számla teljesítésének határidejét követő hat (6) hónapig, illetőleg díjtartozás esetén az elévülési idő lejáráig (1 év) kezeli, kivéve, ha törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

## 10.3 A személyes adatok továbbításának feltételei

### 10.3.1 Jogsabályon alapuló adatátadás

A szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, melyek szolgáltatás igénybeviteléhez valamint az illetékes hírközlési felügyelet feladatai végzéséhez szükségesek a szolgáltató köteles jogsabályban meghatározott módon és esetekben a felügyelet részére szolgáltatni még akkor is, ha üzleti titoknak minősülnek.

A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevitelével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jut a tudomására, azok tartalmának megismerését mások számára nem teheti lehetővé.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak, valamint a hírközlési hatóság részére előírt jogkör gyakorlásának esetét kivéve a szolgáltató - az érintett előfizető beleegyezése nélkül - a közléseket nem figyeli meg, hallgatja le, tárolja vagy a közlésekbe nem avatkozik bele vagy figyeli azokat meg, kivéve az alábbi, az előfizető érdekében és védelmében tett intézkedéseket:

- (a) A Szolgáltató az E-mail szolgáltatás körébe tartozó adatokról rendszeresen biztonsági mentéseket készít (backup). A biztonsági

mentéseket a Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag meghibásodásból származó adat visszaállítására használja fel.

(b) A Szolgáltató a rendszerén keresztül továbbított elektronikus leveleken, automatikus, emberi beavatkozás nélküli szűrést hajthat végre saját és az előfizető adatainak és hálózati erőforrásainak védelmében. A szűrést a továbbított elektronikus leveleken kizárólag abban az esetben alkalmazza a Szolgáltató, ha ügyfelei általánosan érintettek, vagy a Szolgáltató rendszereinek működését súlyosan veszélyezteti (pl. nagy mennyiségű, sok felhasználót érintő kéretlen levelek automatikus szűrése).

Az életet, testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozó hatóság az előfizető írásbeli kérelmére a használatban lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg a levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

### **10.3.2 Adatátadás hivatalos szervek részére**

A 10.1 pontban hivatkozott adatok átadhatók:

- (a) azoknak, akik a szolgáltató cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- (b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- (c) a nemzetbiztonsági, a honvédelem és a közbiztonságvédelme, a közbiztonsági bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint bíróságnak.

A jelen pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

### **10.3.3 Adatátadás más távközlési szolgáltatóknak; közös adatállomány kezelése**

A szolgáltató a díjfizetési, illetve a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából, jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az előfizetői szerződésben valamint a 10.1(e) pontban szereplő adatokat valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatóknak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni. Az előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

- (a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette; vagy

- (b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- (c) az igénybejelentő, illetve az előfizető a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen); vagy
- (d) az előfizetőnek a távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely más távközlési szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy
- (e) az előfizetőnek korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül mondták fel.

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adat átadásáról. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 9.2.2 és 9.2.3. pontok rendelkezéseit kell alkalmazni. A közös adatállomány adatai kizárólag a jelen 9.3.3. pont első bekezdésében meghatározott célra használható fel.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a 9.1 pont szerinti adatai kezeléséről, arról, hogy ezen adatok mely esetekben és mely szolgáltatóknak adhatók át, ezen adatok alapján a szolgáltató milyen döntéseket hozhat, az előfizetőnek (ajánlattevőnek) ezzel kapcsolatosan milyen jogorvoslati lehetősége van; ki a közös adatállomány kezelője és adatfeldolgozója és hol van az adatkezelés és adatfeldolgozás helye (címe).

#### **9.3.4 Előfizetői kérelemmel alapuló adatátadás**

Az előfizető kérelmére kibocsátott számla nem tartalmazza a szolgáltatás során kapcsolat létesítésére használt azonosítók minden számjegyét vagy egyéb adatát, amelyre a díj kiszámításához nincs szükség. Amennyiben az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást igényel, a szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy ilyen esetben a kimutatással együtt az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat. Ezen adatok megismerésére az előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz az érintett természetes személyek előzetes írásbeli engedélyét beszerzi. A szolgáltató a nyilatkozatok valóságát nem vizsgálja, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

### **10.4 A személyes adatok kezelésének jogcíme**

#### **10.4.1 Kötelező adatkezelés**

A szolgáltató jogszabályi előírás alapján az alábbi adatokat kezeli:

- (a) a 2.2 pontokban meghatározott adatokat; (b) a 9.1(d)-(m) pontokban meghatározott adatokat.

#### **10.4.2 Érintett hozzájárulásával történő adatkezelés**

A szolgáltató az érintett hozzájárulásával a 9.1(l)-(r) pontokban meghatározott adatokat kezeli. A szolgáltató az előfizető hozzájárulásával kezeli az előfizető nevét, e-mail azonosítóját és lakcímét saját üzletszerzési (marketing) céljából.



## 10.5 A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; A személyi adat kezelésének célja

### 10.5.1 A kötelező adatkezelést elrendelő jogszabályok a következők:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről;
- 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról;
- 226/2003. (XII. 13.) Kormányrendelet az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátírányítás szabályairól.

Az adat kezelésének célja az előfizető által igénybevett szolgáltatás nyilvántartása, az előfizető részére történő számlázás, a szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői viszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának lehetősége.

### 10.5.2 A személyes adat kezelésének célja

A személyes adat kezelésének célja az előfizető által igénybevett szolgáltatás nyilvántartása, az előfizető részére történő számlázás, a szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése valamint az előfizetői viszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának lehetősége.

## 10.6 Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra

A szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) céljából az előfizető beleegyezésével kezelheti a 9.1 pontban meghatározott adatokat. Közvetlen üzletszerzés célját szolgáló küldemény nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot. Kizárólag az előfizető egyértelmű, előzetes hozzájárulásával küldhető elektronikus úton, levelezés során reklám.

## 10.7 Változás az előfizető adataiban vagy azok kezelésében

Az előfizető az előfizetői szerződés adataiban történt változást köteles a szolgáltatónak az adatváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni.

## 10.8 A szolgáltató felelőssége a személyes adatok kezelése során

A szolgáltatás keretében kapott és nyilvántartott adatok vonatkozásában a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli a titoktartási kötelezettség és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat, a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

A 10.3.2 pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

## 10.9 A szolgáltatás használatával járó veszélyek

**10.9.1** *A szolgáltató a távközlési szolgáltatást az ipari szabványoknak megfelelően végzi.*

A szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A szolgáltató nem tudja garantálni a hálózaton folytatott távközlési forgalom 100%-os biztonságát. A szolgáltatás igénybevétele során előfordulhat, hogy:

- (a) az előfizető Interneten továbbított információihoz más is hozzáférhet (b) az előfizető vírust tartalmazó elektronikus levelet kaphat
- (c) az előfizető által az Internetről letöltött alkalmazás, file vírust, vagy egyéb kárt okozó programot tartalmazhat
- (d) az előfizető számítógépéhez (hálózatához) illetéktelen hozzáférést kísérelhetnek meg az Internet használata közben.

**10.9.2** *A szolgáltató által javasolt intézkedések a fenti veszélyek csökkentése érdekében:*

- (a) az előfizető győződjön meg arról, hogy a továbbítani kívánt információ megfelelően védve van-e (pl. Bankkártya számát csak olyan web oldalon adja meg, ahol a kommunikáció megfelelően titkosított (pl. Secure Socket Layer-SSL), és meggyőződött az oldal hitelességéről; ne küldjön elektronikus levélben bizalmas információt, pl. jelszót, titkosítás nélkül)
- (b) Használjon minden esetben vírusirtó szoftvert, és ellenőrizze a letöltött állományok vírusmentességét futtatás előtt. Rendszeresen frissítse a vírusirtó szoftvert. A szolgáltató igény esetén egyedi ajánlat alapján rugalmasan alkalmazkodva az előfizető igényeihez, vállalja a megfelelő vírusellenőrző rendszer kialakítását, telepítését, üzemeltetését.
- (c) Olyan egyéni előfizetőknek, akik csak egy számítógéppel csatlakoznak az Internetre, a szolgáltató javasolja valamely Personal Firewall alkalmazás használatát. A szolgáltató értéknövelt szolgáltatásként, egyedi ajánlat alapján rugalmasan alkalmazkodva az előfizető igényeihez, vállalja a megfelelő védelmi rendszer kialakítását, telepítését, üzemeltetését. A javasolt védelmi szolgáltatások részletes leírása valamint feltételei a szolgáltató ügyfélszolgálatán megtekinthetők.

## 10.10 Adatvédelmi felelős; Tájékoztató az ügyfelek személyes adatainak kezeléséről

A szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé a az előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Ennek keretében az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles kitölteni az előfizetői szerződésen található Adatkezelési Nyilatkozatot. Az előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatos észrevételeit és panaszait a szolgáltató adatvédelmi felelősénél bejelenteni. A Tájékoztatót (az előfizetők személyes adatainak kezeléséről), valamint az adatvédelmi felelős nevét és elérhetőségét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán kifüggeszti.

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

Az előfizető a szerződéskötéskor megadott nyilatkozatait, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál. A módosítás, a Szolgáltatóhoz tértivevényes levélben vagy az Ügyfélszolgálaton személyesen átadott/átvett írásos jognyilatkozattal módosíthatja vagy vonhatja vissza. A visszavonást is módosításként kezeli a Szolgáltató.

### *A különféle nyilatkozatok módosítási/visszavonási ideje:*

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

- előfizetői névjegyzékhez tett nyilatkozat - A bejelentést követő 15 napon belül az elektronikusan elérhető névjegyzékben, a következő kiadáskor a nyomtatott formánál.

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

- a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához tett nyilatkozat - értéknövelt szolgáltatások nyújtásához tett nyilatkozat
- üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez tett nyilatkozat

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

- tételes számla igényléséhez tett nyilatkozat
- az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok tett nyilatkozat - egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

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

- elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez tett nyilatkozat

## 12. Az előfizetői szerződés módosítása

Az előfizetői szerződés módosítása történhet az egyedi előfizetői szerződés módosításával (12.1 pont) illetve az Általános Szerződési Feltételek szolgáltató általi, egyoldalú módosításával (12.2 pont).

### 12.1 Az egyedi előfizető szerződés módosításának egyes esetei, a szerződésmódosítás feltételei

Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

#### 12.1.1. Az előfizetői hozzáférési pont változása (áthelyezés)

Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi.

Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató erről az előfizetőt az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül értesíti.

### **12.1.2 Számlázási cím módosítása**

Az előfizető a számlázási címbe bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni. A Szolgáltató köteles a bejelentést követő 15 napon belül a módosítást elvégezni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkezteti. Amennyiben a bejelentés rögzítését Szolgáltató az Eht által meghatározott 15 napon belül nem teljesíti úgy kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

### **12.1.3 Változás az Előfizető személyében (átírás)**

A szolgáltató az előfizető kérésére módosítja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be. Szolgáltató köteles az átírást a bejelentést követő 15 napon belül elvégezni. A szolgáltató átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel az előfizetőnek, azonban nem kötelezheti belépési díj fizetésére. Amennyiben a bejelentés rögzítését Szolgáltató az Eht által meghatározott 15 napon belül nem teljesíti úgy kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

### **12.2 A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása**

A szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani az alábbiak szerint:

#### **12.2.1 A Szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások**

- a) az egyedi előfizetési szerződésben vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

Ha az Általános Szerződési Feltételekben illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei műszaki vagy bármely egyéb okból megváltoznak, szolgáltató erről - a tervezett módosítást megelőzően harminc (30) nappal - előfizetőt az alábbi módon értesítheti:

- (a) országos napilapban vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján; vagy
- (b) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben),
- (c) de ezekkel egyidejűleg az ügyfélszolgálaton illetve az interneten (a [www.mosontelecom.hu](http://www.mosontelecom.hu) honlapján) közzéteszi.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban

a szolgáltató a változsról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

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 tevőlegesen magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

#### **Az értesítés minden esetben tartalmazza:**

- (a) az utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- (b) a módosítások rövid leírását;
- (c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- (d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- (e) amennyiben a szolgáltató az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.
- (f) az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatás.

Amennyiben a szolgáltató által kezdeményezett módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetési szerződést.

Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetési szerződést az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül 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 előfizetési szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítása a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A Szolgáltató a módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül

írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozat tétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött előfizetői szerződés kivételével – nem minősül elfogadásnak az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás (kivéve: a díjváltozás esetét), illetve új szolgáltatás bevezetése esetén.

Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon értesítette.

### 12.3 A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai

Az áthelyezés díja a 3. sz. mellékletben került meghatározásra. Az átírás díja a 3. sz. mellékletben került meghatározásra. Átírás esetén az előfizető nem köteles egyszeri díjat fizetni.

### 12.4 Az áthelyezés és átírás teljesítésének határideje

#### 12.4.1 Az áthelyezés teljesítési határideje

Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc (30) naptári napon belül az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi.

Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) naptári napon belül.

A határozott időtartamra valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapotnak meg.

#### 12.4.2 Az átírás teljesítési határideje

Az átírás teljesítésének határideje az előfizető erre vonatkozó kérelmének kézhezvételét követő tizenöt (15) naptári nap. Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői pont áthelyezésére is sor kerül, a jelen határidő valamint a kötbérfizetési kötelezettség, illetve a belépési díjfizetési mentesség nem alkalmazandó.

### 12.5 Az előfizetői szerződés módosításának feltételei és lehetőségei

Az NMHH elnökének 6/2011. (x.6) számú rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződéseket szabályozza. A rendelet több garanciális elemet tartalmaz az előfizetői és felhasználói jogok védelmében. Ilyen elem például, hogy 2011. december 1. után a szolgáltatók automatikusan nem, csak az előfizetők kifejezett kérésére aktiválhatnak internet-hozzáférést.

Az elektronikus hírközlés területén alkalmazott előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló rendelet módosítását a közösségi szabályozás, a 2004 óta eltelt időszakban kialakult hatósági jogalkalmazói, valamint szolgáltatói üzleti gyakorlat változásai indokolták.

Az új szabályozás jelentős többletgaranciákat tartalmaz az előfizetői és felhasználói jogok fokozottabb védelme érdekében. A rendelet pontosítja a szolgáltatók általi egyoldalú szerződés- módosítások lehetőségeit. A szerződés teljesítésével, és ezen belül a szolgáltatás minőségével kapcsolatos követelmények megsértése esetén bővülnek az előfizetőket megillető jogosultságok, és ezentúl a kis- és középvállalkozások számára is lehetővé válik, hogy az előfizetőket megillető védelemben részesüljenek.

A rendelet tételesen előírja a szolgáltatók által elkészítendő általános szerződési feltételek formai követelményeit (oldalszám, tartalomjegyzék), kötelező fejezetcímeit és azok sorrendjét, így biztosítva az áttekinthetőség követelményét. Ennek révén az előfizetők (felhasználók) könnyebben tudják összehasonlítani az egyes szolgáltatók által előírt szerződési feltételeket, illetve saját szolgáltatójuk általános szerződési feltételei között is könnyebben eligazodhatnak. A rendelet az előfizetők védelmében újraszabályozza a szerződés megkötésének és annak megszűnésének követelményeit, pontosítja a szerződés teljesítéséért való felelősség kérdéseit, a szolgáltatás korlátozásának és a szüneteltetésének eseteit, illetve a szerződés módosításának feltételeit is. 2011. december 1. óta a szolgáltatók már csak az előfizetők kifejezetten erre irányuló kérésére aktiválhatnak internet-hozzáférést, amivel elkerülhetők a meglepetésszerűen érkező nagy összegű számlák.

A szabályozás az egyedi előfizetői szerződésekkel kapcsolatban is számos garanciális elemet tartalmaz. Bővült például azoknak az eseteknek a köre, amikor a szolgáltató szerződésszegés esetén kötbért köteles fizetni, pontosításra kerültek a szolgáltatás minőségével összefüggő szerződéses rendelkezések, és átláthatóbbá váltak az előfizető által gyakorolható elállás és felmondás szabályai.

### **12.5.1 A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnése**

A határozott időtartamú előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben:

- (a) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) napon belül értesíti;
- (b) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése; (c) az előfizető jogutód nélküli megszűnése;
- (d) az előfizető halála;
- (e) a határozott időtartam lejárta;
- (f) a 10.3 pontokban foglaltak bekövetkezte esetén.



### **12.5.2 Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltatás megszűnése esetén**

Az előfizetői szerződés megszűnik, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását megszünteti. Erre irányuló szándékáról a szolgáltató az előfizetőt a szolgáltatás megszüntetésének dátumát megelőzően hatvan (60) nappal értesíti.

### **12.6 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződés a minimális időintervallumot követően - harminc (30) napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor felmondható. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén az előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Előfizető felmondását adott hónap 20-ig köteles benyújtani Szolgáltatónak.

A határozott időtartamra kötött szerződés esetén a felmondás szabályai az egyedi előfizetői szerződésben szereplő módon kerülnek meghatározásra. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) naptári napig lehetetlenné válik, az előfizető jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.

### **12.7 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

#### **12.7.1 Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje hatvan (60) nap.**

A szolgáltató az előfizetési szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, vagy elektronikusan küldi meg az előfizető részére, amennyiben rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal.

A felmondásról szóló értesítés tartalmazza:

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

#### **12.7.2 A szolgáltató az előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegő magatartása miatt tizenöt (15) naptári napos felmondási idővel mondhatja fel a 12.7.1 pontjában meghatározott értesítéssel, ha**

- (a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított három (3) napon belül sem szünteti meg,

(b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze; vagy

(c) az előfizető az előfizetői szolgáltatás a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;

(d) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítését követően is, ha az előfizető az 4. sz. mellékletben meghatározott Internet Használati Alapelvekben meghatározottal ellentétes magatartást tanúsít.

**12.7.3** *A szolgáltató az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása esetén harminc (30) naptári napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését tizenöt (15) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki.*

Nem jogosult a szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000Ft-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.

**12.7.4** *Amennyiben az előfizető nem fogadja el az Általános Szerződési Feltételek módosulását, Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést hatvan (60) naptári napos határidővel felmondani.*

**12.7.5** Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) naptári napig lehetetlenné válik, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.

**12.7.6.** Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az Eht.137. § feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát harminc (30) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

## **12.8 Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére**

Az előfizetői szerződés megszűnéséig felmerülő díjakat az előfizető köteles megfizetni. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az előfizetői szerződés megszűnésére a szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt került sor.

Amennyiben az előfizető a határozott időre megkötött előfizetői szerződést a határozott időtartam lejárta előtt nem a szolgáltató szerződésszegése miatti okból megszünteti, úgy köteles az esedékes havi díjakon túlmenően a határozott időtartamból még hátralévő hónapok után járó havi díjakat egy összegben megfizetni.

Akciós értékesítés keretében kötött előfizetői szerződés esetén az előfizetői felmondás módja az akciós szerződésben kerül meghatározásra.

### 12.9 Leszerelés

A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást.

Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő harminc (30) naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések értékét, valamint a kiszállás költségeit.

## 13. Az előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

### 13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

#### Előfizető feladatai

Az előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval a hibaelhárítás során, melynek részletes szabályait az ÁSZF 6. fejezete tartalmazza. Az előfizetőt terheli minden olyan adatváltozás bejelentése a Szolgáltató felé, amely érinti az előfizetői szerződésben szereplő bármelyik adatot.

#### Az előfizetők értesítése

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

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

(3) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a

szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

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

#### Az előfizetők tájékoztatása

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

a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és 42

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

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

a) a szerzői jogok megsértésére, más törvénybe ütköző használatra és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos információkra,

b) a gyermekek és sérülékeny személyek védelmét lehetővé tevő könnyen használható és konfigurálható szoftverekre vagy szoftveropciók elérhetőségére, vagy

c) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre. (2a) Az internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek vagy azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó közérdekű tájékoztatást összeállítani, a tájékoztatást internetes honlapján közzétenni, a közzétételről és annak elérhetőségéről negyedévente - figyelemmel a (3)-(5) bekezdésre és az Eht. 149/A. §-ra is - az előfizetőt értesíteni.

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

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

(5) és (6) bekezdésében foglaltakra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

(5) A (4) bekezdés a) c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

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

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

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

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

- a) az általuk nyújtott szolgáltatásokról, különös tekintettel azon számokra, vagy szolgáltatásokra alkalmazandó díjakról, amelyre egyedi díjszabási feltételek vonatkoznak,
- b) a szolgáltató által az egy hálózati összeköttetésen átmenő forgalom mérésére és alakítására létrehozott bármely eljárásról, valamint arról, hogy ezen eljárások milyen hatással lehetnek a szolgáltatás minőségére,
- c) a fogyatékos előfizetőiket a számukra kifejlesztett termékekről és szolgáltatásokról.
- d) a szolgáltatásokhoz és alkalmazásokhoz való hozzáférés, illetve azok használatának korlátozására vonatkozó feltételek bármilyen változásáról.

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

(10) A Hatóság annak érdekében, hogy az előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezve a szolgáltatások minőségéről, az árakról és díjszabásokról, összehasonlíthassák az egyes szolgáltatásokat és a választási szabadságnak megfelelően ésszerű döntéseket hozzanak, előírhatja, hogy a hírközlési szolgáltatók összehasonlításra alkalmas módon az általuk nyújtott szolgáltatások minőségéről, elérhetőségéről, valamint

áráról adatokat szolgáltatassanak a Hatóságnak, vagy ilyen adatokat tegyenek közzé.

(11) A Hatóság a hírközlési szolgáltatók által benyújtott információk alapján összehasonlító adatokat tesz közzé, hogy lehetővé tegye a felhasználók és az előfizetők számára, interaktív útmutatók vagy hasonló műszaki megoldások, alkalmazások segítségével a független költségértékelést. A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles biztosítani költségellenőrzés szolgáltatást, beleértve az egyéni előfizetők ingyenes figyelmeztetését is rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás észlelése esetén.

### **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége.

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

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

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

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az eszközért térítési díjat kérni:  
- ha az előfizető nem szolgáltatja vissza az eszközt a szerződés megszűnését követő 15 napon belül, - ha az előfizető nem működő képes állapotban adja vissza az eszközt,

Az eszközök térítési díjait a Díjak melléklet tartalmazza.

### **13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Változás az előfizető adataiban

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

Adatszolgáltatás

Az előfizető a Szolgáltató kérésére köteles az adatszolgáltatásra:

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

**14. 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 címben foglaltak az internet és béreltvonali szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.



## 1. számú melléklet: A szolgáltatások leírása

### Korlátlan és korlátos internet szolgáltatás

Szolgáltató adatforgalomtól függő csomagot és adatforgalomtól független csomagot biztosíthat Előfizetői részére (ÁSZF 3. számú melléklet). Korlátos csomagok esetén az adatforgalom túllépése a jelen ÁSZF 5.7. pontban meghatározottak szerint kerül megállapításra.

A túlfogyasztási díj mindig a következő havi számlában kerül feltüntetésre.

### Optikai FTTH hálózaton keresztüli internet szolgáltatás (WLAN, LAN)

Az előfizető végberendezésével állandó Internet kapcsolatot létesíthet FTTH hálózati összeköttetésen keresztül. A szolgáltatási csomagok mindegyikének részét képezi az e-mail szolgáltatás, illetve az előfizető felhasználási területén, igény szerint aktivált vezeték nélküli internet szolgáltatás.

### Vezeték nélküli (mikro) internet szolgáltatás (WLAN, LAN)

Az előfizető végberendezésével állandó Internet kapcsolatot létesíthet vezeték nélküli technológián keresztül. A szolgáltatási csomagok mindegyikének részét képezi az e-mail szolgáltatás, illetve az előfizető felhasználási területén, igény szerint aktivált vezeték nélküli internet szolgáltatás.

### Koaxiális (HFC) hálózaton keresztüli internet szolgáltatás (WLAN, LAN)

Az előfizető végberendezésével állandó Internet kapcsolatot létesíthet HFC hálózati összeköttetésen keresztül. A szolgáltatási csomagok mindegyikének részét képezi az e-mail szolgáltatás, illetve az előfizető felhasználási területén, igény szerint aktivált vezeték nélküli internet szolgáltatás.

### A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás igénybevételéhez média konverter (Customer Premise Equipment - CPE) szükséges, amelyet a szolgáltató a 3 számú mellékletben meghatározott díj ellenében biztosít az előfizető részére. Szolgáltató saját döntése alapján eltekinthet ezen díjtól

A szolgáltató által az előfizetőnél elhelyezésre kerülő berendezés internet csatlakozást biztosít (mind LAN, mind WLAN lehetőséggel).

### Egyéb feltételek

A szolgáltatás a szolgáltató által a szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl: már kiépített, vagy a hálózatba kapcsolás beruházásának költségszámítása alapján belátható időn belül (maximum 12 hónap) megtérül a hálózatfejlesztés. Amennyiben a hálózatfejlesztés költsége meghaladja az előfizetői netto árbevétel 12x-ét úgy az előfizetői igényt benyújtónak lehetősége van saját költségén, de a szolgáltató műszaki feltételei, illetve a hatósági előírások, engedélyek beszerzése mellett a hálózatfejlesztést megvalósítani/megvalósíttatni. Ebben az esetben szolgáltató köteles szolgáltatni.

A szolgáltatás igénybe vételéhez szükség van a szolgáltató hálózatának, az előfizető ingatlanára történő kiterjesztésére, mely az optikai kábel nyomvonalának kiépítését, illetve a szolgáltató tulajdonát képező optikai szál/szálak behúzását jelenti. Szükséges továbbá, hogy előfizető biztosítsa a média konverter (CPE) elektromos hálózatra történő térítésdíj mentes csatlakoztatását.

A szolgáltatás igénybe vételéhez szükség van az előfizető részéről a minimális hardver és szoftver feltételek biztosítására, melyek a következők:

Minimális hardver feltételek:

- Pentium 100 MHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
- 32 MB RAM (ajánlott legalább 64 MB)

- Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 MB szabadterület)
- Ethernet interfész kártya (10 Mbit/s)
- WiFi vételi lehetőség

Minimális szoftver feltételek:

- Windows 10 vagy későbbi, vagy Linux vagy Macintosh operációs rendszer

## 2. számú melléklet: Egyedi Előfizetői Szerződés

<b>A szolgáltató adatai</b>			
Neve:	MosonTelecom System Kft		
Székhelye	9200 Mosonmagyaróvár, Erkel F utca 10		
Telefonszáma:	06213332222		
Bankszámlaszáma:			
Adószáma:	23314012-2-08.	Cégjegyzékszám:	08-09-021691

<b>Előfizető adatai</b>											
Előfizető neve/Cégnév:											
Születési név:											
Anyja neve:											
Születési hely											
Személyi igazolvány száma											
Lakcímkártya száma											
Születési idő:		Év:		Hó:		Nap:					
<i>Tulajdonos</i>		IGEN	NEM	<i>Hozzá tartozó</i>		IGEN	NEM	<i>Albérelő</i>		IGEN	NEM
Lakcím/Székhely				Telefonszám:							
Település								Irányítószám			
Cím											
Számlázási cím											
Település								Irányítószám			
Cím											
Számlavezető bank neve:											
Számlaszám:											
Személyes adataimnak a szolgáltató marketing céljaira történő felhasználásához nem járulok hozzá											
Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira történő felhasználásához nem járulok hozzá											
<b>Az Előfizetői hozzáférési pont adatai / a szolgáltató tölti ki</b>											
<b>Az Szolgáltatás adatai / a szolgáltató tölti ki</b>											
Szolgáltatáscsomag (választott aláhúzendő)											
NETeS	NETeM	NETeL	NETxL	NETxxL	Business						
<b>Egyébb Szolgáltatások</b>											
FIX iP	Plusz vételi hely	Extra letöltés	Tárhely	Egyébb							
Media „S“	Media „M“	Média „L“	.....	.....							
.....	.....	.....	.....	.....							
Szerződés időtartama											
Határozott				Határozatlan							
Szerződéskötés kezdete:		Év:		Hó		Nap:					
<b>Díjak</b>											
Előfizetési díj											
Egyszeri díjak											
Letéti díj											
Fizetési módja											

## MosonTelecom System Kft. - Általános Szerződési Feltételek Internet Hozzáférési Szolgáltatás Igénybevételére

### 1. A Szolgáltatás

A MosonTelecom System KFT. (Szolgáltató.) Internet Hozzáférési Szolgáltatás (Szolgáltatás.) nyújtását vállalja az Előfizető részére a jelen Szerződésben (Szerződés.) valamint az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF.) foglalt feltételekkel, illetve a Szolgáltatónak a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó, a Hírközlési Felügyelet által nyilvántartásba vett szolgáltatás bejelentésével összhangban. Az ÁSZF megtekinthető a szolgáltató [www.mosontelecom.hu](http://www.mosontelecom.hu) honlapján valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ÁSZF jelen Szerződési előválasztathatán részét képezi.

### 2. A Szolgáltatás igénybevétele és használata

A Szolgáltatást a Szolgáltató egyéni, illetőleg üzleti/juridikai Előfizetők számára nyújtja. A Szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe. A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az Előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi (pl. hatályos koncessziós szerződések), hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátjai, és a telepítés észszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Szolgáltató a területi változásokról folyamatosan tájékoztatja Előfizetőt. Szolgáltatást Előfizető köteles rendeltetésszerűen használni.

### 3. A Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítése

A Szolgáltató a Szerződés Előfizető számára történő visszaküldésétől számított 30 napon belül kiépíti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges állandó Szolgáltatás Hozzáférési Pontot (SZHP.), amelyen az Előfizető a Szolgáltatást a Szerződés tartama alatt igénybe veheti.

### 4. A legrövidebb Szerződési időszak;

A Szerződés a Szolgáltató által történő aláírás napján lép hatályba és, hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, a Szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban. A határozatlan időtartama között Szerződés legrövidebb időtartama 3 hónap. A határozott időtartama között Szerződés időtartama 1 év.

### 5. A Szolgáltatási díjak fizetése

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért (a) egyszeri díjat; (b) havi előfizetési díjat; (c) túlfogyasztási ([www.kabelsat.hu/adatforgalom](http://www.kabelsat.hu/adatforgalom)) díjat köteles fizetni. Az egyszeri díj az SZHP létesítését követő 8 napon belül, a havi előfizetési díj havonta előre, a havi forgalmi díj havonta utólag fizetendő az ÁSZF-ben meghatározott díjszabás szerint, a Szolgáltató által kibocsátott számla ellenében. Az Előfizető számláját (a) átutalással; (b) felhatalmazó levél alapján azonnali beszédessé megbízással; vagy (c) postai csekken történő befizetéssel fizetheti be. A befizetés határideje a számlán feltüntetett kerül. A számlát a Szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább 8 nappal köteles az Előfizető részére megküldeni. Az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. A késedelmi kamat mértéke a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat.

### 6. A Szolgáltató szerződésessége

- Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató minden tőle elvárhatóan megteszi annak érdekében, hogy a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető által megállapodott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben a Szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított 72 órát meghaladó időtartamban a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem történik igénybe, a Szolgáltató köteles a 73.órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kótbért fizetni. A kótbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző 6 hónapban az Előfizető által az Szerződés alapján, az adott Szolgáltatással kapcsolatban fizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. A kótbér maximuma 3 havi előfizetési díj.
- Ha a hiba következéskor az Előfizető a Szolgáltatást az ÁSZF-ben vállalt célminőséghez képest a Szolgáltatónak felróható okból gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató minden nap után kótbér fizetésére köteles, melynek mértéke, a hiba bejelentését megelőző, az előző 6 hónapban az Előfizető által az Szerződés alapján, a Szolgáltatással kapcsolatban fizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 50%. A díjcsökkenés maximuma a díjcsökkenés alkalmazásának dátumát megelőző 3 havi szolgáltatási díj összege.
- A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért vagy minőségromlásáért: (a) az Előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága; (b) a műszaki berendezés vagy a Szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata; (c) az Előfizető által az SZHP-ban okozott hiba; (d) a Szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által; (e) a Szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más Szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt; (f) a tápellátás hibája; vagy (g) vis major.
- Az Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében igy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

### 7. A Szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az SZHP-ra irányuló) forgalom korlátozására, illetve a Szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű, értesítésével a következő esetekben jogosult: (a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az SZHP-hoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott; (b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja; (c) az Előfizetőnek 15 napon túli esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott a Szolgáltató számára vagyoni biztosítékot; vagy (d) ha az előfizetési hozzáférést biztosító közreműködő Szolgáltató erre vonatkozóan megkeresi a Szolgáltatót, ha az (a)-(c) alpontokban meghatározott feltételek a választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn. A Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltatás korlátozása esetén is felfüggesztés esetét kivéve - a Szolgáltató biztosítja: (a) az Előfizető hívhatóságát; (b) a segélykérő hívások továbbítását; (c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának (hibabejelentőjének) elérhetőségét.

### 8. A Szerződés felmondása

- Az Előfizető a határozatlan időtartamra megkötött Szerződést a 4. pontban meghatározott időtartamot követően 8 napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor felmondhatja. A Szerződés Előfizető általi felmondása esetén az Előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A határozott időtartamra valamint akció keretében kötött Szerződés esetén a felmondás szabályai az egyedi Szerződésben szereplő módon kerülnek meghatározásra.
- A Szolgáltató a Szerződést 60 napos felmondással, írásban, indokolással bármikor jogosult megszüntetni, kivéve a következő eseteket: (a) a Szolgáltató a Szerződést az Előfizető szerződésesszégő magatartása miatt 15 napos felmondási idővel mondhatja fel (i) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésesszégő a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követően sem szünteti meg; (ii) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze; vagy (iii) az Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt további hálózati szolgáltatás céljára használja; (b) a Szolgáltató az Szerződést a díjfizetés elmulasztása esetén 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető a tartozását a jogkövetkezményekre figyelmeztető felmondási értesítést követően sem egyenlítetté ki; (c) amennyiben az Előfizető nem fogadja el az ÁSZF módosulását, Szolgáltató jogosult a Szerződést 45 napos határidővel felmondani; vagy (d) amennyiben a Szolgáltatás nyújtása vis major miatt a Szolgáltató érdekkörén kívül álló okból legalább 60 napig lehetetlenné válik, Szolgáltató jogosult a Szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.
- A Szolgáltató, vagy alvállalkozója az általa a Szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából a Szerződés megszűnését követően az Előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az Előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A Szolgáltató az Előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérel meg a kiszállást. Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő 30 naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a Szolgáltató vagy alvállalkozója az Előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. naptári napot követően a Szolgáltató kiszámolja az Előfizetőnek az Előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét.

### 9. Az előfizetői panaszok intézése:

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kótbér, kártérítés vagy díjcsökkenés iránti igényt kíván érvényesíteni, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 munkanapon belül megvizsgálja. Az előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos vállalkozás végzett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (FVF), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (GVH), a Hírközlési Területi Hivatalhoz (HfH HTH), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

### 10. Egyéb rendelkezések

- Az Előfizető büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti, hogy az általa a Szerződésben megadott adatok valóságok. A Szolgáltató az adatokat a hatályos Adatvédelmi Szabályzatának valamint az ÁSZF rendelkezéseinek illetve az Előfizető által kitöltött, Adatkezelési Nyilatkozatának megfelelően kezeli. Az Előfizető a Szerződés adataiban történő változást köteles a Szolgáltatónak az adatváltozást követő tizenöt (15) napon belül bejelenteni.  
10.2 A Szerződés módosítása az egyedi Szerződés illetve az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi, ÁSZF szerinti egyoldali módosításával a Szerződéskötésre meghatározott módon és formában történhet. A Szerződés és az ÁSZF eltérése

Kelt:.....év 201.....hő.....nap

.....	.....
Szolgáltató	Előfizető

Az ingatlan tulajdonosának hozzájáruló nyilatkozata: (ha nem azonos az Előfizetővel )

Hozzájárulok, hogy az Előfizető a fent megjelölt, tulajdonomat képező ingatlanon ezen előfizetői szerződést a fenti feltételekkel megkötse.

.....  
Ingatlan tulajdonosa

## Csomagok

### **Mosonmagyaróvár fejállomáson**

#### **Lakossági (vezetékes):**

NETeS 50/50 Mbps	4.490 Ft
NETeM 100/100 Mbps	5.490 Ft
NETeL 150/150 Mbps	6.490 Ft
NETxL 200/200 Mbps	7.490 Ft
NETxxL 250/250 Mbps	7.990 Ft
FIX iP cím	4.000 Ft

#### **Üzleti (vezetékes)**

NETeS 50/50 Mbps	netto 4.490 Ft
NETeM 100/100 Mbps	netto 5.490 Ft
NETeL 150/150 Mbps	netto 6.490 Ft
NETeL 200/200 Mbps	netto 7.490 Ft
NETeL 250/250 Mbps	netto 7.990 Ft
FIX iP cím	netto 4.000 Ft

### **Kutas fejállomáson**

#### **Lakossági (vezetékes):**

NET50 - 50/5 Mbps	5.490 Ft
NET100 - 100/10 Mbps	6.490 Ft
NET150 - 150/15 Mbps	7.490 Ft
FIX iP cím	4.000 Ft

#### **Üzleti (vezetékes)**

NET50 - 50/5 Mbps	netto 5.490 Ft
NET100 - 100/10 Mbps	netto 6.490 Ft
NET150 - 150/15 Mbps	netto 7.490 Ft
FIX iP cím	netto 4.000 Ft

### **Rétság fejállomáson**

#### **Lakossági (vezetékes):**

Life150 - 150/15 Mbps	6.490 Ft
Life300 - 300/30 Mbps	8.490 Ft
FIX iP cím	4.000 Ft

#### **Üzleti (vezetékes)**

Life150 - 150/15 Mbps	netto 6.490 Ft
Life300 - 300/30 Mbps	netto 8.490 Ft
FIX iP cím	netto 4.000 Ft

#### **Lakossági (vezeték-nélküli):**

NET„R“S	4.990 Ft
NET„R“M	5.990 Ft
NET„R“L	6.990 Ft
FIX iP cím	4.000 Ft

#### **Mikros Internet hozzáférés**

NETeS 20/20 Mbps	netto 29.990 Ft
NETeM 30/30 Mbps	netto 39.990 Ft
NETeL 40/40 Mbps	netto 49.990 Ft
FIX iP cím	netto 5.000 Ft

Adott csomagokban engedélyezett letöltés 50G  
EXTRA letöltés díjmentes

#### **Lakossági**

20G 1.990 Ft

#### **Üzleti**

20G netto 5.990 Ft

### 3. számú melléklet: Előfizetői Díjtáblázat

A fenti csomagok a következő szolgáltatásokat tartalmazzák:

- Letöltésben felülről korlátos Internet hozzáférés 50,100, 150, 200, ill. 250 Mbps maximális letöltési sebességen
- E-mail cím 50 MB postafiók tárhely biztosítása E-mail címenként (1 levél maximális mérete 10 MB)
  - A fenti csomagokhoz garantált letöltési/feltöltési sebességek (Mbps-ban):
  - NETeS – 5/5 Mbit, NETeM - 10/10Mbit, NETeL 15/15Mbit, NETxL 20/20Mbit, NETxxL 25/25Mbit.
  - NET

A fenti árak a 5%-os ÁFA-t tartalmazzák, kivéve ahol netto árakat tüntettünk fel. A netto árakra minden internethozzáférés esetében 5% ÁFA kerül felszámításra. Egyébb esetekben a szolgáltatási díjak 27%-os Áfát tartalmaznak! Nem tartalmazzák a rendelkezésre állási díjat ami előfizetéstől, és szolgáltatástól függetlenül fizetendő.

Kiegészítő szolgáltatások díjai:

Csatlakozási díj:	
Családi ház:	30.000 Ft/db
Társasház:	20.000 Ft/db
Üzlet:	50.000 Ft/db
MIKRO-s	Egyedi
Plusz Vételihely kiépítése:	5.800 Ft/db
Fix IP cím havi díja	4.000 Ft/hó
További E-mail cím díja (1 db ,50MB tárhely)	250 Ft / hó
További E-mail cím díja (10 db , 500MB tárh.)	2.000 Ft / hó
További E-mail tárhely (+100MB)	250 Ft/hó
Egyéb szolgáltatások díjai:	
Átírási díj	2.900 Ft
Áthelyezési díj	5.000 Ft
Kiszállási díj	2.500 Ft + 60 Ft / km
Visszakapcsolási díj:	2.500 Ft
Munkaóradíj	6.000 Ft
Adminisztrációs díj	3.000 Ft
Felszólítási díj:	760 Ft

A fenti árak a 27%-os ÁFA-t tartalmazzák !

## Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat

### Mosonmagyaróvár fejállandóság

Díjcsomag neve	NETes	NETeM	NETeL	NETxL	NETxxL
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	50	100	150	200	250
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	50	100	150	200	250
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	10	15	20	25
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5	10	15	20	25
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	50G	50G	50G	50G	50G
Túlforgalmazás kezelése	20G-ként				
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van				
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)					
Web-böngészés	Feltétel nélkül				
VoIP	Feltétel nélkül				
Chat alkalmazások	Feltétel nélkül				
Közösségi oldalak	Feltétel nélkül				
Fájlcserélő alkalmazások	Feltételekkel vehető igénybe				
Videómegosztó alkalmazások	Feltételekkel vehető igénybe				
Online TV	Feltételekkel vehető igénybe				

### Kutas fejállandóság

Díjcsomag neve	NET50	NET100	NET150
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	50	100	150
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5	10	15
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	10	15
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,5	1	1,5
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	50G	50G	50G
Túlforgalmazás kezelése	20G-ként		
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van		
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)			
Web-böngészés	Feltétel nélkül		
VoIP	Feltétel nélkül		
Chat alkalmazások	Feltétel nélkül		
Közösségi oldalak	Feltétel nélkül		
Fájlcserélő alkalmazások	Feltételekkel vehető igénybe		
Videómegosztó alkalmazások	Feltételekkel vehető igénybe		
Online TV	Feltételekkel vehető igénybe		



**Rétság fejáallomás**

Díjcsomag neve	Life150	Life300
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	50	100
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5	10
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	10
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,5	1
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	50G	50G
Túlforgalmazás kezelése	20G-ként	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	Van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)		
Web-böngészés	Feltétel nélkül	
VoIP	Feltétel nélkül	
Chat alkalmazások	Feltétel nélkül	
Közösségi oldalak	Feltétel nélkül	
Fájlcserélő alkalmazások	Feltételekkel vehető igénybe	
Videómegosztó alkalmazások	Feltételekkel vehető igénybe	
Online TV	Feltételekkel vehető igénybe	

## A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása

<b>Elnevezés</b>	<b>Definíció</b>
Kínált letöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.
Kínált feltöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet- hozzáférés szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.
Garantált letöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.
Garantált feltöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség. <sup>14</sup>
Csomagban foglalt adatforgalom	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.
Túlforgalmazás kezelése	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.

## 4. számú melléklet: Az Internet Használat Alapelvei

Az előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül különösen az előfizető, és a szolgáltató választása szerint az ÁSZF 8.1.5., 9., illetve a 10.3.2 (d) pontokban foglalt jogkövetkezményeket vonhatja magával az alábbi magatartások tanúsítása:

1. A szoftver nem rendeltetésszerű felhasználása: olyan szoftver, vagy berendezés alkalmazása, amely lehetővé teszi a folyamatos kapcsolatot a modemes szolgáltatás esetében, azaz automatikus ping programok alkalmazása.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására. Az ilyen esetekben a szolgáltató az ÁSZF 16.3 pontban leírt eljárást folytatja le.

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

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

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

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

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

18. A szolgáltatás viszontértékesítése: A szolgáltatás újra értékesítése erre vonatkozó kifejezett írásbeli engedély hiányában.

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

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

a) A források túlzott igénybe vétele nem megengedett, ideértve a CPU időt, memóriát, lemez területet és csatlakozási időt. Az előfizető nem alkalmazhat forrás-intenzív programokat, amelyek hátrányosan befolyásolják a többi ügyfelet, illetve a szolgáltatói rendszerek vagy hálózatok teljesítményét. A szolgáltató fenntartja a jogot az ilyen tevékenységek megszüntetéséhez vagy korlátozásához. Ez különösen vonatkozik a szolgáltató szerverén folyó felügyelet nélküli folyamatokra.

b) Az előfizető egy időben, egyszerre csak annyi kapcsolatot hozhat létre előfizetéséről a szolgáltató hálózatára, amennyit a szolgáltatóval kötött szerződése lehetővé tesz.

c) Az előfizető nem nyújthat hálózati szolgáltatásokat az előfizetői hozzáférésről (például, az előfizető nem használhatja előfizetését ftp vagy web szerver működtetésére), kivéve, ha az előfizető előfizetésének típusa ezt kifejezetten lehetővé teszi.

21. Internet Relay Chat: Bár a szolgáltató nem biztosít technikai támogatást az Internet Relay Chat (IRC) használatához, az előfizető használhatja előfizetését

a szolgáltató vagy harmadik fél által fenntartott IRC szerverekhez és hálózatokhoz történő csatlakozásra. Az ilyen lehetőség igénybe vételekor Az előfizető vendég, így nem végezhet olyan tevékenységet, amely zavarhatja más ügyfelek IRC-hez történő hozzáférését.

a) Az előfizető nem használhat olyan IRC scripteket és programokat, amelyek megzavarhatják, vagy visszautasíthatják a szolgáltatást más felhasználók számára bármely más szerveren, hostnál, hálózatban vagy csatornán.

b) Az előfizető nem folytathat másokat zaklató tevékenységet ideértve különösen flooding. (szöveg gyors bevitele a szolgáltatás megszakításának céljából), flashing. (a terminál emuláció megszakítása) átvétel. (a működtetői privilégiumok helytelen átvétele, és az ezzel történő visszaélés), üzenetek küldése olyan felhasználóknak, akik nem kívánják azokat megkapni, visszatérés megkísérlése egy olyan csatornára, ahonnan a felhasználó már ki lett tiltva, valamint egyéb romboló hatású tevékenységek.

c) Nem megengedett klónok. (többszörös egyidejű IRC kapcsolat) futtatása.

### **Az Internet Használat Alapelveinek be nem tartásának jelentése**

A MosonTelecom System Kft. kéri, hogy bárki, akinek tudomása van jelen Internet Használat alapelveinek be nem tartásáról, azt jelentse

- az kapcsolat@mosontelecom.hu e-mail címen, vagy
- telefonon 06209999076 06213332222

Amennyiben lehetséges, kérjük, mellékelje az alábbi információkat:

1. az állítólagos szabálytalanságkor alkalmazott IP címet.
2. az állítólagos szabálytalanság napja és időpontja, ideértve a GMT időzónát vagy az ettől történő eltérést.
3. az állítólagos szabálysértés bizonyítékát.

Amennyiben az MosonTelecom System KFT álláspontja szerint a szolgáltatott adat hiányos, a panasszal nem tudunk érdemben foglalkozni.

## 5. számú melléklet: A Szolgáltatások Földrajzi elérhetősége

Internet szolgáltatás jelenleg a következő területeken érhető el:

### Mosonmagyaróvár

Optikai hálózaton keresztül a következő terület minősül ellátott területnek:

#### Mosonmagyaróvár

Áchim András utca 2  
Dr Timaffy László utca  
Erkel Ferenc u. 5/B-37; 2-16  
Elza utca  
Flesch Károly u. 1-21;2-6  
Károly u. 53-75 A-B-C; 52-86A-B  
Kiserdő utca  
Kormos István Ltp.2-18; 1-23  
Kossuth Lajos u. 70-205  
Liszt Ferenc u. 1-37; 2-32  
Manninger János Ltp.  
Móra Ferenc Ltp.  
Móra Ferenc u. 1-37  
Mosonyi Mihály u.  
Szent István Király u. 10-22  
Széchenyi István u. 1-29; 2-14  
Tiszavirág utca

Mikro-n keresztül a következő terület minősül ellátott területnek:

#### Mosonmagyaróvár

Platán sor 15  
Mária Terézia utca 4  
Movinnpark  
Gabona rkp  
Duna lakópark  
Liget lakópark  
Alkotmány utca  
Barátság utca  
Régi Várház tér  
Deák tér

HFC hálózaton keresztül keresztül a következő terület minősül ellátott területnek:

Kutas, Beleg, Szabás települések Kutas fejállomásról ellátva  
Bánk, Berkenye, Borsosberény, Diósjenő, Kétbodony, Nógrád,  
Rétság, Tereske, Tolmács, Szátok települések Rétság  
fejállomásról ellátva  
Nógrádsáp egyedi fejállomásról ellátva.



## 6. számú melléklet: Szolgáltatások minőségi mutatói, célértékei

Szolgáltató az alábbiakban feltüntetett célérték sávzélességeket jelöli meg garantált sávzélességként, ahol azt külön nem határozza meg.

A vállalt hibaelhárítási határidők számítása a hiba bejelentésétől kezdődik. A hiba bejelentése akkor minősül befejezettnek, amikor a hiba azonosítását követően a hibajegyet a Szolgáltató operátora megnyitotta.

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, összhangban az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12) kormányrendeletben rögzített rendelkezésekkel az alábbi táblázatok tartalmazzák. (A táblázatokban szereplő minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét jelen 6. számú melléklet táblázata tartalmazza

### Minőségi mutatók, célértékek

Az Internet szolgáltatás maximálisan 50 - 250 Mbps sávzélességű hozzáférést biztosíthat a választott előfizetéstől függően.

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Minimál érték	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje	A mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra.	30 nap	14 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási idő	Minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak, az esetek 80%-ában teljesített határideje	A mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra.	72 óra	72 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya.	A mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra.	95 %	95%
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető.	A mutató a szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra.	10500 perc/év	10500 perc/év

Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

Az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető.

A mutató a szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-át érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra. 10500 10500 perc/év perc/év

Maximális letöltési érték	Az az átlagos le- illetve feltöltési sebesség, amely az esetek 90%-ban garantált	A mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra.	Garantált letöltési sebesség	Garantált feltöltési sebesség
50/5 Mbps			5 Mbps	0,5 Mbs
50/50 Mbps			5 Mbps	5 Mbs
100/10 Mbps			10 Mbps	1 Mbps
100/100 Mbps			10 Mbs	10 Mbps
150/150 Mbps			15 Mbs	15 Mbs
200/200 Mbps			20 Mbs	20 Mbs
250/250 Mbps			25 Mbps	25 Mbps