

# DELTAKON

## Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

szolgáltató



## ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS

### előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz

A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet alapján a jelen előzetes tájékoztatás (a továbbiakban: Előzetes Tájékoztatás vagy ET) keretében az alábbiak szerinti információkat bocsátja az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az előfizető rendelkezésére.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik a jelen Előzetes tájékoztatás, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek annak tartalmától.

Az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: **Kódex**) (258) preambulumbekzdésére figyelemmel – mely szerint az információ átláthatósága és a jogbiztonság érdekében a fogyasztóvédelmi jogi szabályok szerinti tájékoztatási követelmények Kódexbe történő beépítése nem vezethet ahhoz, hogy ugyanazt a tájékoztatást a szerződéskötés előtti és a szerződéskötés dokumentumaiban is meg kelljen tenni – a jelen Előzetes Tájékoztatás egyes pontjai csak utalnak arra, hogy a pont szerinti tartalom a jelen Előzetes Tájékoztatás más pontjában vagy a Szerződés-összefoglalóban található

## **I./A. ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT ÉS TÁVOLLÉVŐK KÖZÖTT KÖTÖTT SZERZŐDÉSTŐL ELTÉRŐ SZERZŐDÉS ESETÉN**

### **a) A szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságai**

A Kódex (258) preambulumbekzdésére figyelemmel a jelen pont szerinti tartalom a Szerződés-összefoglalóban található.

### **b) A vállalkozás neve, a vállalkozás székhelyének postai címe, a telefonszáma, és az elektronikus levelezési címe**

Szolgáltató neve: **Deltakon Kft**

Szolgáltató postai címe: **6000. Kecskemét, Izsáki út 2.**

Szolgáltató telefonszáma: **+36 (76) 76-76-76**

Szolgáltató elektronikus levelezési címe: [ugyfelszolgalat@deltakon.hu](mailto:ugyfelszolgalat@deltakon.hu)

### **c) A szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összege vagy - ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani - annak számítási módja, valamint az ezen kívül felmerülő valamennyi költség (így különösen a fuvardíj és a postaköltség), vagy, ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetése, hogy további költségek merülhetnek fel**

A Kódex (258) preambulumbekzdésére figyelemmel a jelen pont szerinti tartalom a Szerződés-összefoglalóban található.

Az ellenszolgáltatás összegén kívül további költségek (pl. fuvardíj és postaköltség) merülhetnek fel.

### **d) A teljesítés feltételei, különösen a fizetés, a fuvarozás és a teljesítési határidő, valamint a vállalkozás panaszkezelési módja**

-da) A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített hírközlési hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés.

-db) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy – ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját (SZÖF) technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani – a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékának megerősítése, mint a hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

-dc) A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért rácsatlakozási díj fizetendő.

Végberendezés, eszköz értékesítése esetén a Szolgáltató előrefizetésre tart igényt és a vételár Szolgáltató részére történő teljesítését követően adja a végberendezést/eszközt birtokba és

tulajdonba, mely időponttól függetlenül a szolgáltatási szerződés a felek közt hatályban van és a Szolgáltató – a felek eltérő megállapodása hiányában – biztosítja az igényelt szolgáltatást.

-dd) A Kódex (258) preambulumbekzdésére figyelemmel a jelen pont szerinti tartalom a jelen Előzetes Tájékoztató II.ma) pontjában található.

### **e) A kellékszavatosságra, a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállása, valamint az értékesítés utáni szolgáltatások és a jótállás megléte, feltételei**

ea) Az Elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabály szerint az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előzőek szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató a jogszabályban meghatározott esetekben, mértékben és módon kötbért köteles fizetni.

eb) Az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő végberendezésre vonatkozó polgári jogi jogviszonyra (adásvétel, bérlet) a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók és azt az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése nem érinti és az Előfizetőt az alábbi jogok illetik meg:

#### **eba) Kellékszavatosság**

Az Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint. Az Előfizető - választása szerint-az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Előfizető által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha az Előfizető a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére az Előfizető is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban az Előfizető viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Az Előfizető köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

Az Előfizető a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Előfizető igazolja, hogy a terméket, a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelte után azonban már az Előfizető köteles bizonyítani, hogy az Előfizető által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

#### **ebb) Termékszavatosság**

Ingó dolog (termék) hibája esetén az Előfizető - választása szerint - a kellékszavatossági jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként az Előfizető kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

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

Termékszavatossági igényét az Előfizető a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Termékszavatossági igényét az Előfizető kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Előfizetőnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt az Előfizető kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban az Előfizető a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

ebc) Jótállás

Végberendezés/eszköz Szolgáltató általi értékesítésével összefüggő hibás teljesítés esetén a Szolgáltató szerződés alapján az abban meghatározott időtartamra tartozik jótállási felelősséggel. Az Előfizetőt a fenti időtartamon belül a kellékszavatosság esetén gyakorolható jogok illetik meg. A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan az Előfizető nem érvényesíthet, egyébként viszont az Előfizetőt a jótállásból fakadó jogok a kellékszavatossági és termékfelelősségi jogosultságoktól függetlenül megilletik.

#### **f) Határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartama, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételei**

-fa) Határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartama alapesetben 12 hónap.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik (készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készülék értendő).

-fb) Határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételei:

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és az ÁSZF 4. sz. mellékletben megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól, jogszabályban vagy az ÁSZF-ben megjelölt kivételekkel.

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik a valamelyik fél általi felmondással:

- aa) Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

- ab) az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással

Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

- ac) a Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel a továbbiakban megjelölt (ba), bb), bc) pontok) kivételekkel,

b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti felmondással

- ba) a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 15 nap határidővel, ha

i) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

ii) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

iii) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

iv) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

v) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 5. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el,

vi) a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a Szolgáltató erről tudomást szerez, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

- bb) a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtarozása miatti felmondás 15 napos felmondási idővel, ha

az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtarozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

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

- bc) a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére a ba) és bb) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére,

- bd) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

- be) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

- bf) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti,

c) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, a 10.1.2. pontban megjelölt felmondási jogot kizáró körülmények hiányában.

**g) A határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételei, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételei**

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben

meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napon a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőző tájékoztatás kiterjed:

- a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatforgalmi korlátozásra, az adatátviteli sebességekre, a lefedettségre, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;
- b) a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az Előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereire összehasonlítva leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá
- c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A jelen pont előző rendelkezéseitől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,

b) az Eht.127.§(4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén (az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés, ún. Digitális Jólét Alapcsomag) a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik a (4c) bekezdés szerinti készülékvásárlás, vagy

c) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A határozott időre szóló szerződés határozatlan időtartamú szerződéssé való átalakulása esetén az átalakult szerződés megszüntetésének feltételei azonosak az eredetileg is határozatlan időtartamra kötött szerződés megszüntetésének feltételeivel.

## **h) A digitális adattartalom működése, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedés**

A Szolgáltató tevékenységi és felelősségi körébe nem tartozik a digitális adattartalom szolgáltatása.

**i) A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való bármilyen vonatkozó együttműködési képessége a vállalkozástól ésszerűen elvárható ismereteknek megfelelően**

A Szolgáltató nem nyújt digitális adattartalom szolgáltatást.

**j) A békéltető testülethez fordulás lehetősége, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe**

Az Előfizető által tett panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veheti-e a békéltető testületi eljárást.

Az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület jár el.

Az eljárásra a fogyasztó/Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület illetékes. A fogyasztó/Előfizető belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Békéltető Testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra - a fogyasztó/Előfizető erre irányuló kérelme alapján - az előzőek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt Békéltető Testület illetékes.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes Békéltető Testület neve és székhelyének postai címe a jelen Előzetes Tájékoztatás 2.sz. mellékletében található.



## **I./B. ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT SZERZŐDÉS ÉS TÁVOLLÉVŐK KÖZÖTT KÖTÖTT SZERZŐDÉS ESETÉN**

### **a) A szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás lényeges tulajdonságai**

A Kódex (258) preambulumbekzdésére figyelemmel a jelen pont szerinti tartalom a Szerződés-összefoglalóban található.

### **b) A vállalkozás neve: Deltakon Kft**

**c) A vállalkozás székhelyének postai címe, a telefonszáma, a telefaxszáma és az elektronikus levelezési címe, továbbá annak a vállalkozásnak a neve és postai címe, akinek a nevében eljár**

-ca) A vállalkozás

-székhelyének postai címe: **6000 Kecskemét, Izsáki út 2.**

-a telefonszáma: **+36 (76) 76-76-76**

-a telefaxszáma: **+36 (76) 555-596**

-az elektronikus levelezési címe: [ugyfelszolgalat@deltakon.hu](mailto:ugyfelszolgalat@deltakon.hu)

-cb) annak a vállalkozásnak a neve és postai címe, akinek a nevében eljár

- név: **Deltakon Kft**

- postai cím: **6000 Kecskemét, Izsáki út 2.**

**d) A vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címe, és annak a vállalkozásnak a postai címe, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér**

- A vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címe: 6000 Kecskemét, Izsáki út 2.

- annak a vállalkozásnak a postai címe, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím a c) pont szerint megadott címtől eltér: ugyanaz

**e) A szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összege vagy - ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani - annak számítási módja, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költség (így különösen a fuvardíj vagy a postaköltség), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetése, hogy további költségek merülhetnek fel**

A Kódex (258) preambulumbekzdésére figyelemmel a jelen pont szerinti tartalom a Szerződés-összefoglalóban található.

Az ellenszolgáltatás összegén kívül további költségek (pl. fuvardíj és postaköltség) merülhetnek fel.

**f) Határozatlan időre szóló vagy előfizetést magában foglaló szerződés esetében tájékoztatás arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza. Ha az ilyen szerződés átalánydíjas,**

**tájékoztatás arról, hogy az ellenszolgáltatás teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti. Ha az összes költséget nem lehet előre kiszámítani, a fogyasztót tájékoztatása az ellenszolgáltatás összegének kiszámításának módjáról**

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy az átalánydíjas előfizetői szerződésre figyelemmel az ellenszolgáltatás (havi előfizetési díj) teljes összege egyúttal a teljes havi költséget is jelenti.

**g) A szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatának díja, ha azzal összefüggésben az elektronikus hírközlési szolgáltató által a hívó fél számára az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj terheli a fogyasztót, vagy a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével jár**

Az előfizetői szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használata után a Szolgáltató díjat nem számít fel és az előfizetői szerződésben meghatározott díjon felül további díj nem terheli a fogyasztót, továbbá a telefonhívás, üzenetküldés emelt díjas szolgáltatás igénybevételével nem jár

**h) A teljesítés feltételei így különösen a fizetés, a fuvarozás és a teljesítési határidő, valamint a vállalkozás panaszkezelési módja**

-ha) A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített hírközlési hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés.

-hb) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy – ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját (SZÖF) technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani – a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékának megerősítése, mint a hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

-hc) A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért rácsatlakozási díj fizetendő.

Végberendezés, eszköz értékesítése esetén a Szolgáltató előrefizetésre tart igényt és a vételár Szolgáltató részére történő teljesítését követően adja a végberendezést/eszközt birtokba és tulajdonba, mely időponttól függetlenül a szolgáltatási szerződés a felek közt hatályban van és a Szolgáltató – a felek eltérő megállapodása hiányában – biztosítja az igényelt szolgáltatást.

-hd) A Kódex (258) preambulumbekzdésére figyelemmel a jelen pont szerinti tartalom a jelen Előzetes Tájékoztatás II.ma) pontjában található.

**i) Az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jog gyakorlásának határideje és egyéb feltételei valamint nyilatkozat-minta**

-ia) Ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek

egymással elszámolnak. A Szolgáltató az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az Előfizető számára, az Előfizető a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatja.

-ib) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződés mellett készülékvásárlásra kötött polgári jogi szerződéstől. Ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejártá előtt elküldi (postára adja).

Az Előfizető az indokolás nélküli elállási/felmondási jogát a jelen ET 1. sz. mellékletében található nyilatkozat-minta felhasználásával vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

A Szolgáltató internetes honlapján nem biztosítja az Előfizető számára az indokolás nélküli elállási/felmondási jog gyakorlását.

A jelen pont szerinti elállási/felmondási jog gyakorlás esetén a Szolgáltató nem köteles a bekapcsolási díj vagy – a szokásostól eltérő feltételek esetén - a hozzáférési pont kiépítésének egyedi kalkuláción alapuló díjazása szerinti díj elengedésére, vagy visszafizetésére, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már megkezdte (a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította). Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállási/felmondási jog gyakorlás esetén az Előfizető köteles az elállásra/felmondásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés.

A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállási/felmondás esetén.

Nem gyakorolhatja az Előfizető az elállási/felmondási jogát, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte.

**j) Tájékoztatás arról, hogy az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jog gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és - a távollévők között kötött szerződés esetében - a termék postai küldeményként nem küldhető vissza**

Az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jog gyakorlása esetén a termék (végberendezés/eszköz) visszaküldésének költségét az Előfizetőnek kell viselnie, mivel a Szolgáltató nem vállalja e költség viselését.

A távollévők között kötött szerződés esetében a termék (végberendezés/eszköz) postai küldeményként nem küldhető vissza.

**k) Tájékoztatás arról, hogy a fogyasztó köteles megtéríteni a vállalkozás ésszerű költségeit, ha a fogyasztó kifejezett kérése alapján a vállalkozás a szerződés teljesítését már a szerződés megkötésének napja előtt megkezdi és a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően gyakorolja a felmondási jogát**

Ha a a fogyasztó kifejezett kérése alapján a vállalkozás a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés teljesítését már a szerződés megkötésének napja előtt megkezdi, és a fogyasztó a teljesítés megkezdését követően felmondja az üzlethelyiségen kívül vagy távollévők között kötött szerződést, köteles a felmondás vállalkozással való közlése időpontjáig teljesített szolgáltatással arányos díjat a vállalkozás számára megfizetni. A fogyasztó által arányosan fizetendő összeget a szerződésben megállapított ellenszolgáltatás adóval növelt teljes összege alapján kerül megállapításra.

**l) Tájékoztatás arról, ha a fogyasztót nem illeti meg az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jog, illetve azokról a körülményekről, amelyek teljesülése esetén a fogyasztó elveszíti az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jogát**

-la) A fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási – vagy a teljesítés megkezdése utáni felmondási – jogát

a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától, illetve termék adásvételére irányuló szerződés esetén a termék átvételétől számított tizennégy napos határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

d) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.

-lb) Az Előfizető nem gyakorolhat elállási jogot az előfizetői szerződésre vonatkozóan az ia) pontban megjelölteken kívül.

**m) A kellékszavatosságra és a termékszavatosságra vonatkozó jogszabályi kötelezettség**

ea) Az Elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabály szerint az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előzőek szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató a jogszabályban meghatározott esetekben, mértékben és módon kötbért köteles fizetni.

eb) Az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő végberendezésre vonatkozó polgári jogi jogviszonyra (adásvétel, bérlet) a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók és azt az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése nem érinti és az Előfizetőt az alábbi jogok illetik meg:

#### eba) Kellékszavatosság

Az Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a vállalkozással szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint. Az Előfizető - választása szerint - az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet:

Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha az ezek közül az Előfizető által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha az Előfizető a kijavítást vagy a kicserélést nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére az Előfizető is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy - végső esetben - a szerződéstől is elállhat.

Választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban az Előfizető viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

Az Előfizető köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő hónapon belül közölni. Ugyanakkor felhívom a figyelmét, hogy a szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogait már nem érvényesítheti. Használt dolog esetén ez a határidő legfeljebb egy év.

Az Előfizető a vállalkozással szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítéstől számított hat hónapon belül a kellékszavatossági igénye érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha az Előfizető igazolja, hogy a terméket, a Szolgáltató nyújtotta. A teljesítéstől számított hat hónap eltelté után azonban már az Előfizető köteles bizonyítani, hogy az Előfizető által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

#### ebb) Termékszavatosság

Ingó dolog (termék) hibája esetén az Előfizető - választása szerint - a kellékszavatossági jogát vagy termékszavatossági igényt érvényesíthet.

Termékszavatossági igényként az Előfizető kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

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

Termékszavatossági igényét az Előfizető a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesítheti. E határidő elteltével e jogosultságát elveszti.

Termékszavatossági igényét az Előfizető kizárólag az ingó dolog gyártójával vagy forgalmazójával szemben gyakorolhatja. A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az Előfizetőnek kell bizonyítania.

A gyártó (forgalmazó) kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy

- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy

- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak (forgalmazónak) a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt az Előfizető kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthet. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése esetén azonban az Előfizető a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

#### **n) Az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatások, valamint a jótállás fennállása és annak feltételei**

-na) A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat (azaz az előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentést, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek) és a panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt megőrzi.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Amennyiben a panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve,

ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az előfizetői panaszok kezelésének, folyamatának részletes szabályait az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

-nb) Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy

- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,

- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,

b) műsorterjesztés esetén a Szolgáltató a megszűnő vagy rossz műszaki minőségű műsort más műsossal helyettesíti,

c) műsorterjesztés esetén a műsorszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű,

d) a Szolgáltató által biztosított internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,

e) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,

f) az Előfizető a Szolgáltató által vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül.

a) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy

b) értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A hibabejelentések kezelését és folyamatát részletesen az ÁSZF 6.1. pontja tartalmazza.

nc) Jótállás

- Végerendezés/eszköz Szolgáltató általi értékesítésével összefüggő hibás teljesítés esetén a Szolgáltató szerződés alapján az abban meghatározott időtartamra tartozik jótállási felelősséggel. Az Előfizetőt a fenti időtartamon belül a kellékszavatosság esetén gyakorolható jogok illetik meg. A Szolgáltató jótállási kötelezettsége alól csak abban az esetben mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és jótállási igényt, illetve termékszavatossági és jótállási igényt egyszerre, egymással párhuzamosan az Előfizető nem érvényesíthet, egyébként viszont az Előfizetőt a jótállásból fakadó jogok a kellékszavatossági és termékfelelősségi jogosultságoktól függetlenül megilletik.

nd) Az Elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabály szerint az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előzőek szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató a jogszabályban meghatározott esetekben, mértékben és módon kötbért köteles fizetni.

**o) Tájékoztatás arról, hogy rendelkezésre áll-e a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex, illetve a magatartási kódexről történő másolatkérés módjáról**

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre a jelen ET szerinti elektronikus hírközlési szolgáltatás vonatkozásában.

**p) Adott esetben a szerződés időtartamáról, és ha a szerződés határozatlan időre szól vagy a szerződés a határozott idő elteltét követően határozott időre meghosszabbodik vagy határozatlan idejűvé alakul át, a szerződés felmondásának feltételei**

-pa) A határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alapesetben 12 hónap.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik (készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készülék értendő).

-pb) Határozatlan időre szóló szerződés vagy határozott időtartamú szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulása esetén a szerződés megszüntetésének feltételei:

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és az ÁSZF 4. sz. mellékletben megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól, jogszabályban vagy az ÁSZF-ben megjelölt kivételekkel.

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik a valamelyik fél általi felmondással,

- aa) Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.



- ab) az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással

Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

- ac) a Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel a továbbiakban megjelölt (ba), bb), bc) pontok) kivételekkel,

b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti felmondással

- ba) a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 15 nap határidővel, ha

i) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

ii) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

iii) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

iv) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

v) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 5. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el,

vi) a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a Szolgáltató erről tudomást szerez, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

- bb)a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti felmondás 15 napos felmondási idővel, ha

az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összezszerúségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

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

- bc) a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére a ba) és bb) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére,

- bd) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

- be) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

- bf) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, ,

c) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,

d) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, a 10.1.2. pontban megjelölt felmondási jogot kizáró körülmények hiányában.

#### **r) A fogyasztó kötelezettségeinek szerződés szerinti legrövidebb időtartama**

- ra) Határozott időtartamú szerződés esetén a lejárat időpontjáig terheli kötelezettség az Előfizetőt.

- rb) Határozatlan időtartamú szerződés esetén a szerződés megszüntetéséig/megszűnéséig terheli kötelezettség az Előfizetőt azzal, hogy a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult az Előfizető további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

- Amennyiben a Szolgáltató hozzájárult az előfizetői hozzáférési pont létesítés díjának (belépési díj) Előfizető által részletekben való megfizetéséhez, úgy a Szolgáltató és az Előfizető részletfizetési szerződést kötnek. A részletfizetési szerződés nem terjed ki az elektronikus hírközlő végberendezésre, és nem akadályozza az Előfizetőt az előfizetői szerződés időtartamához és megszűnéséhez kapcsolódó jogai gyakorlásában.

#### **s) A fogyasztó által a vállalkozás kérésére fizetendő vagy biztosítandó letét vagy egyéb pénzügyi biztosíték nyújtása és annak feltételei**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,

- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy
- Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az. Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató által meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

- a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik.
- b) pénzbeli óvadék.

A Vagyoni Biztosíték/Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményei függvényében határozza meg a jelen pont szerinti eltéréssel azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összeget.

Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni és amely óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi az Előfizető részére.

#### **t) A digitális adattartalom működése, valamint az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedés**

A Szolgáltató tevékenységi és felelősségi körébe nem tartozik a digitális adattartalom szolgáltatása.

#### **u) A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képessége**

A Szolgáltató nem nyújt digitális adattartalom szolgáltatást.

#### **v) A jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételeének lehetősége, valamint az ehhez való hozzáférés módja**

A Szolgáltatóra nézve nincsen kötelező peren kívüli panaszkezelési mód előírva jogszabályi előírás vagy a vállalkozás döntése alapján, a w) pontban megjelöltek kivételével.

#### **w) A békéltető testülethez fordulás lehetősége, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe**

Az Előfizető által tett panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület jár el.

Az eljárásra a fogyasztó/Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület illetékes. A fogyasztó/Előfizető belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Békéltető Testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra - a fogyasztó/Előfizető erre irányuló kérelme alapján - az előzőek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt Békéltető Testület illetékes.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes Békéltető Testület neve és székhelyének postai címe a jelen Előzetes Tájékoztatás 2.sz. mellékletében található.

## **II. A HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS TÁJÉKOZTATÁS**

**a) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben ( Eszmr.) meghatározott, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ha a szolgáltatásokra a szolgáltató nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, az erről szóló nyilatkozat**

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei:

A Kódex (258) preambulumbekzdésére figyelemmel a jelen pont szerinti tartalom a Szerződés-összefoglalóban található.

**b) A díjsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj**

A Kódex (258) preambulumbekzdésére figyelemmel a jelen pont szerinti tartalom a Szerződés-összefoglalóban található.

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

- ca) Az előfizető szerződés időtartama lehet:

- határozatlan időtartam

- határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alapesetben 12 hónap

- határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik (készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevétele lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készülék értendő).

- cb) Az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek:

- eseti díjkedvezmény (belépési díjból) feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által meghatározott időtartamig az előfizetői szerződést ne mondja fel a Szolgáltató szerződésszegésén kívüli okból és ne adjon okot a szerződés Szolgáltató általi felmondására szerződésszegés vagy díjtartozás miatt, továbbá

- rendszeres díjkedvezmény (időszaki előfizetési díjból) feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által meghatározott időtartamig az előfizetői szerződést ne mondja fel a Szolgáltató szerződésszegésén kívüli okból és ne adjon okot a szerződés Szolgáltató általi felmondására szerződésszegés vagy díjtartozás miatt,

- rendszeres díjkedvezmény (időszaki előfizetési díjból) feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren át való megküldéssel igényelje.

- cc) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

- cd) A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A jelen pont előző rendelkezéseitől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe,

a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,

b) az Eht.127.§(4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén (az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés, ún. Digitális Jólét Alapcsomag) a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik a bekezdés szerinti készülékvásárlás, vagy

c) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A határozott időre szóló szerződés határozatlan időtartamú szerződéssé való átalakulása esetén az átalakult szerződés megszüntetésének feltételei azonosak az eredetileg is határozatlan időtartamra kötött szerződés megszüntetésének feltételeivel.

**d) A határozott idejű előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek - ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját -, valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó tájékoztatást**

-da) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejártá előtt felmondani jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga alapján, a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket

követeli, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

-db) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejártá előtt - jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga hiányában - felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével (jogszabályban vagy a Szolgáltató ÁSZF-ében megjelölt szerződésszegés, díjtartozás vagy műsorterjesztési szolgáltatás esetén az Előfizető általi jogosulatlan műsorjel vételezés, műsorjel jogellenes továbbítása, kódolt műsorjel jogellenes dekódolása) okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti - ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is -, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

A jelen pont szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az előfizetői szerződés megszűnéséig (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napig) jogosult felszámítani.

Ha az Előfizető azért mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, mert

a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, úgy az Előfizető által megtérítendő készülékkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés megszűnésétől (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap) a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem a készülékkedvezmények a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

-dc) Amennyiben az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra kerül megkötésre, mivel az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik, úgy a határozott idejű előfizetői szerződés lejártát vagy az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti elszámolást követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül gondoskodik arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A hálózat-függetlenítés Szolgáltató általi megvalósításának szabályai az alábbiak:

A Szolgáltató nem értékesít az Előfizető részére olyan készüléket, amely függetlenítést igényelne, mert az értékesített eszköz(ök) használható(ak) bármely szolgáltató előfizetőjeként, ha annak hálózata megfelel a következő nyílt szabványnak:

Eszköz megnevezése	Nyílt szabvány megnevezése
Mikrotik Wifi Router hAPac2	IEEE 802.11 a/ac/b/g/n

**e) Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az**

**előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre**

A Szolgáltatót a mindenkor hatályos jogszabályok alapján terheli kötbérfizetési kötelezettség, azonban a Szolgáltató – a jogszabályi kötelező kötbérek kivételével – nem vállal további kötbérfizetési kötelezettséget. A jelen ET ea)1.-ea)8. pontjaiban megjelölt kötbéresetek és –mértékek, valamint az eb) szerinti kötbér megfizetésének módja a mindenkori jogszabályváltozás függvényében módosulnak vagy megszűnnek, és amely jogszabály módosulás nem jelenti az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

A jelen ET Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátásakor a hatályos jogszabályok szerinti kötbérré okot adó esetek és mértékek, valamint a kötbérfizetés módja az alábbiak:

-ea)1. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

-ea)2. A hibabejelentéssel kapcsolatban az értesítésre (Szolgáltató általi értesítés a hiba javításáról, vagy a vizsgálatkor a hiba nem észlelhetőségéről, vagy a hiba Szolgáltató érdekkörén kívüli okból való felmerüléséről) nyitva álló határidő (max. 72 óra) eredménytelen elteltése esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltésétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege az alábbi ea)3. pont szerinti vetítési alapösszegével egyezik meg.

-ea)4. A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltésétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincada.

-ea)5. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

-ea)6. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének Szolgáltató általi késedelme esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után



- a) az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része,
- b) az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy
- c) előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmcad részének nyolcszorosa.

-ea)7. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének a Szolgáltató érdekkörébe tartozó műszaki okból bekövetkező késedelme esetén – amennyiben ezen okból az Előfizető a szerződést felmondja - a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a ea)6. pont szerinti kötbér felének megfelelő összegű kötbért fizet az Előfizető részére.

-ea)8. Ha a Szolgáltató a hálózat-függetlenítést az Előfizető kérelméről való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül nem végzi el, úgy e határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az elektronikus hírközlő végberendezés kedvezmény nélküli vételárának egy hatvanad része. A kötbér összege nem lehet magasabb az Előfizető által az elektronikus hírközlő végberendezésért fizetett vételár összegénél.

Ha a hálózat-függetlenítést a Szolgáltató nem tudja végrehajtani, akkor a megtérítendő készülékkedvezményt fizeti meg az Előfizető részére.

-eb) Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - tesz eleget. A Szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy

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

-ec) Amennyiben a Szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre, tehát nem teljesíti az Előfizető felé fennálló tájékoztatási kötelezettségét, vagy nem a Szolgáltatótól elvárható módon jár el a technika adott állása mellett a biztonsági eseménnyel kapcsolatban, úgy az Előfizető – a megalapozottan és bizonyítottan a terhére fennálló szolgáltatás biztonságát veszélyeztető eseményre figyelemmel jogosult az előfizetői szerződést a Szolgáltató szerződésszegése miatt felmondani.

**f) A szolgáltatóváltással kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét**

-fa) A Szolgáltató – mint átadó szolgáltató – az Előfizető által kezdeményezett internet-hozzáférési szolgáltatóváltással kapcsolatban külön díjat nem érvényesít.

A Szolgáltató – mint átvevő szolgáltató – az Előfizető által kezdeményezett szolgáltatóváltással kapcsolatban külön díjat nem érvényesít.

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az Előfizető a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatótól megfizeti.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a jelen pont szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

-fb) Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató az Előfizető részére a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti kompenzációt fizet, azonban a Szolgáltató – a jogszabályi kötelező kompenzáción kívül – nem vállal további kompenzáció-fizetési kötelezettséget. A jelen pontban megjelölt kompenzáció esetek és –mértékek, valamint a kompenzáció megfizetésének módja a mindenkori jogszabályváltozás függvényében módosulnak vagy megszűnnek, és amely jogszabály módosulás nem jelenti az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

A jelen ET Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátásakor a hatályos jogszabályok szerinti kompenzációt okozó esetek és mértékek, valamint a kompenzáció megfizetésének módja az alábbiak

a) ha a szolgáltatóváltás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy

b) ha a szolgáltatóváltás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is -, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.

A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.

A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft.

Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.

A szolgáltatás átadó szolgáltatótól való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt az átadó szolgáltatótól a jelen pont szerinti kompenzáció illeti meg, ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére történt meg, és emiatt az átvevő szolgáltatótól a szolgáltatást meg kell szüntetni, valamint az átadó szolgáltató előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatótól haladéktalanul vissza kell állítani.

Nem jogosult az Előfizető kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az Előfizető, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a Szolgáltató részére nem tette lehetővé.

Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét a kötbérfizetés szabályai szerint téríti meg.

-fc) A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltató elszámolást készít a megszűnt előfizetői szerződésből eredően az Előfizetőt terhelő fizetési kötelezettségekről és a Szolgáltatót terhelő fizetési kötelezettségekről és az Előfizető javára fennálló különbözeti összeget a szolgáltatóváltás időpontjától számított 30 napon belül a volt Előfizető részére megfizeti.

**g) Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz**

Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a Felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a Felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről.

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével. A Szolgáltató jogosult a jogellenesen eljáró Előfizető eredménytelen felszólítása esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

Ugyancsak jogosult a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével, ha internet hozzáférés esetén az Előfizető a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat), vagy az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével, vagy az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat).

Mivel a Szolgáltató internet-hozzáférés szolgáltatása osztott erőforrásokra épül, a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a 200 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Amennyiben az Előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra.

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét jogosult korlátozni, ami az Előfizető által igénybe vett internet hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételten meghaladja a 200 Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

Az internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten. Amennyiben az Előfizető megszegi a Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti.

Amennyiben az Előfizető bármely, a Szolgáltató ÁSZF-ében vagy annak 5. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető számítógépének (internet csatlakozásának) felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

Tiltott Internet-használatnak minősül az is, ha az Előfizető a nem a Szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján a részére biztosított végberendezés (modem,router) felhasználásával vagy más Előfizető felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kísérli meg a szolgáltatás igénybevételét (pl: modem elregisztrálás).

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához használt hálózat védelméről gondoskodik részben a hardver eszközökkel, részben szoftveres és más informatikai megoldásokkal.

A Szolgáltató a nyilvántartási rendszereihez (műszaki, ügyfél) csak külön jogosított személyek részére biztosítja a hozzáférést.

### **III. AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ TOVÁBBI ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS**

#### **a) Internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás**

Késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeket a szolgáltató nem vállal/a Szerződés-összefoglaló szerint vállal.

#### **aa) információ arról, hogy a szóban forgó szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét**

A Szolgáltató az általa üzemeltetett hírközlő hálózat szolgáltatásai folyamatos fenntartása, valamint esetleges túlterhelődésének megelőzése, integritásának veszélye esetén a következő forgalomszabályozási intézkedéseket alkalmazza:

- A hálózatot túlterhelő forgalommal érintett Előfizető hálózati hozzáféréseinek illetve adatforgalmának átmeneti korlátozása vagy szüneteltetése (a II. fejezet g.) pontjában rögzített eljárásrend szerint)
- Törvényi kötelezettség végrehajtása érdekében a KEHTA rendszer üzemelésének biztosítása (partner közreműködésével vagy saját hatáskörben)
- Vírusok, spam és más kártékony szoftverek által generált forgalom általános szűrése, hozzáférési portjaik blokkolása
- A hálózati adatforgalom priorizálása az időkritikus video szolgáltatások (pl Iptv) folyamatosságának biztosítása érdekében
- Automatikus torlódáskezelő algoritmusok (FIFO, PQ, LLQ) alkalmazása
- Cache szerverek alkalmazása az ismétlődő forgalom gyorsítása érdekében

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

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

#### **ab) világos, könnyen érthető magyarázat arra vonatkozóan, hogy az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát**

Adatforgalmi mennyiségi korlátozást (ide nem értve a túlhasználatot) a Szolgáltató nem alkalmaz.

Az internet szolgáltatás sebessége alapvetően befolyásolja (alacsonyabb sebesség esetén lassítja, magasabb sebesség esetén gyorsítja) az internet csatlakozáson keresztül elért valamennyi alkalmazás adatátviteli sebességét, illetve az alkalmazások válaszidejét.

A hálózati késleltetés és késleltetés ingadozás növekedése elsősorban a gyors válaszidőt igénylő egyes időkritikus alkalmazások (különösen a hálózatos játékok, online nagyfelbontású video hozzáférés, stb.) használatát befolyásolja, de más alkalmazások sebességét is csökkentheti.

A csomagvesztés növekedése kisebb mértékben lassíthatja a szolgáltatások sebességét.

**ac) világos, könnyen érthető magyarázat arra vonatkozóan, hogy a TSM rendelet 3. cikk (5) bekezdésében említett szolgáltatások, amelyekre egy adott végfelhasználó előfizet, a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják a végfelhasználó számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásokat**

A TSM rendelet 3. cikk (5) bekezdésében említett szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt.

**ad) világos, könnyen érthető magyarázat az internet-hozzáférési szolgáltatás minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, illetve a becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről mobil hálózatok esetében, továbbá arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a végfelhasználóknak a TSM rendelet 3. cikk (1) bekezdésében megállapított jogai gyakorlását**

minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll

rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely legalább az idő 90 %-ában az előfizető rendelkezésére áll

maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat

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

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

A Szolgáltató a hirdetéseiben az internet szolgáltatás sebesség értéke mellett tájékoztatásul feltünteti azt is, hogy az a rendes körülmények között elérhető vagy a maximális sebességet jelenti.

**ae) világos, könnyen érthető magyarázat a nemzeti jog értelmében a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az aa)-ad) pontokkal összhangban megadott teljesítménytől**

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

- hibabejelentés, melyet a Szolgáltató 72 órán belül köteles kijavítani, ennek késedelme vagy elmaradása esetén kötbért köteles fizetni, illetve az Előfizető jogosult a szerződést felmondani
- hírközlési hatóság, fogyasztóvédelmi hatóság előtt közigazgatási eljárást indítani
- Békéltető Testület előtt eljárást indítani
- bíróság előtt pert indítani

**b) A szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel**

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat.

Internet-szolgáltatás esetén legalább 486-os asztali vagy más számítógépet (pl. laptop) vagy azzal egyenértékű berendezést.

Internetszolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult a kábelmodem hálózati protokollját tetszőlegesen meghatározni, és azt bármikor módosítani (pl. DOCSIS stb)

**c) A díjsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai**

A Kódex (258) preambulumbekzdésére figyelemmel a jelen pont szerinti tartalom a Szerződés-összefoglalóban és a jelen Előzetes Tájékoztató I./B.f) pontjában található.

**d) Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti**

A Szolgáltató a szolgáltatáscsomag egyes elemeit önállóan nem értékesíti.

**e) Tájékoztató arról, hogy a díjsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti, ha ez a lehetőség a szerződésben szerepel**

A Szolgáltató adatforgalmi keretet nem alkalmaz.

**f) A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések**

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató – az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével – az Előfizetője kérésére a kiállított számlához köteles részletesebb számlamellékletet csatolni (továbbiakban: hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges számlázási adatokat tartalmazó és - ha a szolgáltatás jellege ezt lehetővé teszi - a forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást, amely elektronikus számla esetén díjmentes. Ilyen számlamellékletet a Szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető azt utólagosan kéri.

Az olyan, internet-hozzáférés szolgáltatást is tartalmazó szolgáltatáscsomag esetén - ideértve azt is, ha a szolgáltató az internet-hozzáférés szolgáltatást nem előfizetői szolgáltatással értékesíti -, amelyben az internet-hozzáférés szolgáltatás díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott, a Szolgáltató a számlán és a hívásrészletezőben az internet-hozzáférés szolgáltatás díját - ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is - a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltünteti.

**g) Ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás**

A Szolgáltató által kínált előfizetői csomagoknak nem része sem állandó publikus IP cím, sem az E-mail cím hozzáférés, ezért kiegészítő szolgáltatásokat biztosít az alábbiak szerint, melynek mindenkor díjszabása a Szolgáltató honlapján található:

- 1./ Publikus Fix IP cím
- 2./ E-mail cím hozzáférési díj

**h) Az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás**

-ha) A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 120 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint internetes honlapján.

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



alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

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

Egyéni előfizető esetén a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Egyéni Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a jogszabályban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.

Az Üzleti előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Szolgáltató a jelen pont szerinti hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az Üzleti előfizető részére.

A jelen pont szerinti hangfelvétel másolatát a Szolgáltató az üzleti előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Üzleti előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

A Szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az Üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.

Üzleti előfizető esetén az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az Üzleti előfizető kérésére a szolgáltató az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja

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

-hb) A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Jelen pont vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak a Szolgáltató ÁSZF-ében meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a hírközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, a rendkívüli karbantartás pedig a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását külön díjfizetés nélkül végzi.

A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős.

A Szolgáltató – kapacitása függvényében – vállalhatja egyedi igény esetén az Előfizető felelősségi körébe tartozó hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések karbantartását az arra vonatkozó és eseti díjazást is rögzítő megállapodás alapján.

#### **i) A teljes, naprakész díjszabás elérhetősége**

A Szolgáltató teljes és naprakész díjszabása a Szolgáltató honlapján a mindenkor hatályos ÁSZF keretén belül érhető el.

#### **j) Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek**

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

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejártá előtt felmondani, úgy az Előfizető jogosult az elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:

- a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hártott el, vagy
- c) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.

#### **k) A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás**

A Szolgáltató a személyes adatok kezelésére vonatkozó és a jelen ET 3.sz. mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztatót a Szolgáltató internetes honlapján teszi közzé.

#### **l) A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről**

A Szolgáltató által a fogyatékossgal élő végfelhasználók részére nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről szóló tájékoztatás a Szolgáltató internetes honlapján található meg.

#### **m) Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése.**

-ma) A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat (előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek) és a panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt jogszabályban megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzéte iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt

törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben a panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a panasz kivizsgálása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a fentiek szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a határidőbe.

Ha a panasz kivizsgálása időpontjában az előzőek szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a panasz kivizsgálása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a határidőbe.

Ha a helyszíni vizsgálat az Előfizető érdekkörébe tartozó okból meghiúsul, az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

-mb) Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.

A Szolgáltató jogosult a panaszra, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon

belül, a díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció 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 azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összecszerúségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

-mc) Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a kártérítési igényt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

-md) A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben és jelen ET-ben tájékoztatja arról, hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg az egyes szervezeteknél, illetve az illetékes hatóságoknál, továbbá hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, az eljárásra jogosult hatóságok és egyéb szervezetek megnevezéséről, elérhetőségeikről a 2. sz. melléklet tartalmaz tájékoztatást.

-me) Az Előfizető által tett panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége

esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület jár el.

Az eljárásra a fogyasztó/Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület illetékes. A fogyasztó/Előfizető belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Békéltető Testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra - a fogyasztó/Előfizető erre irányuló kérelme alapján - az előzőek szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt Békéltető Testület illetékes.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe a jelen Előzetes Tájékoztató 2.sz. mellékletében található.

Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezését, elérhetőségi adatait a 2. sz. melléklet tartalmazza,

-mf) Az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén - az Fgytv. 20. §-ában meghatározott illetékességi szabályok figyelembevételével - valamennyi megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület eljárhat.

(Határon átnyúló fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van)

***Elállási/Felmondási nyilatkozatminta***

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

Címzett:<sup>1</sup>

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:<sup>2</sup>

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:<sup>3</sup>

A fogyasztó(k)/előfizető(k) neve:

A fogyasztó(k)/előfizető(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:

---

<sup>1</sup> Itt szükséges a vállalkozás nevének, postai címének, és - ha van - telefonszámának, telefax-számának és elektronikus levelezési címének megjelölése.

<sup>2</sup> Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék vagy szolgáltatás megjelölése

<sup>3</sup> A megfelelő jelölendő

## **Az Előfizető által az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségei és feltételei**

### **1. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]**

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Fax: (+36 1) 468 0680

Helyi illetőséggel rendelkező ügyfélkapcsolati pontok:

NMHH Szegedi Hatósági Iroda

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

**2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]**

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761

web: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu/>

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról



**3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében) [Fttv. 10.§ (1)], a 387/2016.(XII.2.) Korm.sz. rendelet szerinti illetékességi szabályok szerint:**

#### **Budapest Főváros Kormányhivatala**

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: (1) 450-2598

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

#### **Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal**

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Telefon: 06-76-795-710

E-mail: [fogyasztovedelem@bacs.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

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

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.) Tel: (1) 472-8900,

E-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

## **5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**

Kecskeméti Önkormányzat jegyzője  
Cím: 6000 Kecskemét, Kossuth tér 1.  
Telefon: +36-76-513-513  
E-mail: jegyzo@kecskemet.hu

## **6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Értékhatártól függően Kecskeméti Járásbíróság, illetve Kecskeméti Törvényszék  
Cím: 6000. Kecskemét, Rákóczi út 7.  
Telefon: +36-76-519-519  
E-mail: kecskemetitvsz@birosag.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:  
1952. évi III. törvény, 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról  
1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről  
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

**7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]**

Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület  
Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefon: (76) 501-525, (76) 501-532, (70) 7028-403  
E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)

További szabadon választható Békéltető Testületek:

Baranya Megyei Békéltető Testület  
Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
Telefon: (72) 507-154, (20) 283-3422  
E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Békés Megyei Békéltető Testület  
Cím: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefon: (66) 324-976  
E-mail: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefon: (46) 501-091 (új ügyek), (46) 501-871 (folyamatban levő ügyek)  
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület  
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
Telefon: (1) 488-2131, (1) 488-2186 (fax)  
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület  
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefon: (62) 554-250/118 mellék  
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület  
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.  
Telefon: (22) 510-310  
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület  
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefon: (96) 520-217  
E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület  
Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefon: (52) 500-710, (52) 500-735  
E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület  
Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint  
Telefon: (36) 416-660/105  
E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület  
Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305.-306. szoba.  
Telefon: 20/373-2570  
E-mail: [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület  
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefon: (34) 513-010  
E-mail: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület  
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
Telefon: (32) 520-860  
E-mail: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu)

Pest Megyei Békéltető Testület

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.  
Telefon: (1) 269-0703  
E-mail: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

Somogy Megyei Békéltető Testület  
Cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefon: (82) 501-000

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület  
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefon: (42) 420-180  
E-mail: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu);

Tolna Megyei Békéltető Testület  
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefon: (74) 411-661, (30) 6370-047  
E-mail: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu)

Vas Megyei Békéltető Testület  
Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.  
Telefon: 30/9566-708 (Dr. Kövesdi Zoltán elnök)  
E-mail: [bea@vmkik.hu](mailto:bea@vmkik.hu) (Pergel Bea munkatárs)

Veszprém Megyei Békéltető Testület  
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.  
Telefon: (88) 412-150  
E-mail: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Zala Megyei Békéltető Testület  
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefon: (92) 550-513  
E-mail: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:  
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

## **Adatkezelési Tájékoztató**