

DELTAKON

Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

szolgáltató



Általános Szerződési Feltételek

előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz

Hatályba lépés kelte: 2026.03.01.

Utolsó módosítás kelte: 2026.02.01.

Készült: 2026.01.31.



szolgáltató cégszerű aláírása

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség	6
1.1. A Szolgáltató neve és címe	6
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím)	6
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	6
1.4. Az általános szerződési feltételek elérhetősége	6
1.5. Az alkalmazandó jogszabályok	6
1.6. Fogalommeghatározások	8
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	9
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	9
2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	9
2.1.2. Igénybejelentési eljárás	10
2.1.3. Szerződéskötési eljárás	12
2.1.4. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok	14
2.1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok	15
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	16
2.2.1. Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:	16
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	18
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítés	19
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	22
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	22
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	34
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használtára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás	34
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	35
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	35
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	35
4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	35
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.	36
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	37
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	37
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	39
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetés	39
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása	41
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztése	45
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	46
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata	46
6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	48
6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	51
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	53
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	56
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	60
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez, hatóságokhoz és egyéb szervezetekhez való fordulás	

jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	60
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér, kompenzáció	61
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében a díjsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, szolgáltatások díjai; az egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj; a szolgáltatóváltással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak; a különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények; díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is	61
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	67
7.3. A kártérítési eljárás szabályai	69
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	69
7.5. Az Előfizetőt megillető kompenzáció	71
8. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	72
9. Az előfizetői szerződés időtartama, megszűnése	75
9.12. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	80
9.13. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	82
9.14. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik	83
9.15. Az előfizetői szerződés megszűnésének szabályai, következményei	84
9.16. Szolgáltatáscsomag különös szabályai	86
10. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei	88
10.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei	88
10.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei	89
10.3. A kétoldalú szerződésmódosítás esetei	92
11. Adatkezelés, adatbiztonság	93
11.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	93
11.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	93
12. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának feltételei	95
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	96
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	96
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	97
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	98
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	98
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás	99
15. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről	99
1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)	99
2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén	100
3. sz. melléklet: A szolgáltatások minőségi mutatói	103
Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei	104
Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése	106
b.) Egyedi szolgáltatásmi minőségi mutatók:	108
1. Maximális (névleges) sebesség:	108
2. Rendes körülmények között elérhető sebesség:	108
3. Minimális (garantált) sebesség:	108

A mutatók vonatkozásában:	109
4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások	110
4.a.) Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj:	110
Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata mikrohullámú szolgáltatás esetén	110
Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata kábel hálózatos szolgáltatás esetén	116
Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata*	122
Kiegészítő szolgáltatások	122
4.b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:	123
Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak	123
4.c.) Díjmeghatározások:	124
Adminisztrációs díj	124
Áthelyezési díj	124
Bekapcsolási díj	125
A "Belépési díj"-ből és a "Kiépítési díj"-ből áll.	125
Belépési díj	125
Csökkentett előfizetési díj	125
Előfizetési díj (Internet-hozzáférési vagy telefon szolgáltatás előfizetési díja)	125
E-mail-cím utólagos hozzáférési díj	126
Eszköz behangolás, konfigurálás óradíja	126
Expressz, sürgősségi kiszállási díj	126
Felmondási díj	126
Fizetési felszólítás, ismételt fizetési felszólítás díja	126
Hangfelvétel másolat kiadása	127
Kiegészítő belépési díj	127
Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj	127
Kikapcsolási díj	127
Kiépítési díj	128
Kiszállási díj	129
Korlátozási díj	130
Rácsatlakozási díj	130
Részletfizetési kedvezmény díja	131
Számlabontási díj	131
Szerződésmódosítási díj	131
Szoftver installálás, telepítés óradíja	131
Szolgáltatás-csomag módosítási díj	132
Tartozásmentességi igazolás díja	132
További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja	132
Visszakapcsolási díj	132
Vizsgálati díj	133
Webkamera installálási díja	133
4.d.) Előfizető által fizetendő kötbér mértéke a szerződés lejárta előtti felmondás esetén	133
5. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek	134
1. A hálózathasználati irányelvek szerepe	135
2. A hálózathasználati irányelvek alapelve	135
3. Általános hálózathasználati irányelvek	135
4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek	136
5. A kapcsolattartás irányelvei	137
6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek	137
7. A hálózathasználati irányelvek módosítása	138
6. sz. melléklet: Akciók részletes leírása	139

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: Deltakon Kereskedelmi és Szolgáltató Kft
A Szolgáltató székhelyének postai címe: 6000 Kecskemét, Izsáki út 2.
A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.deltanet.hu

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím)

Cím: 6000 Kecskemét, Izsáki út 2.
Rövid hívószám: 1290
Vezetékes telefonszám: +36 (76) 76 76 76
E-mail cím: ugyfelszolgalat@deltanet.hu

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségét az **1. sz. melléklet** tartalmazza

1.4. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.4.1. A Szolgáltató az ÁSZF-et

- az ügyfélszolgálatán és
- internetes honlapján teszi hozzáférhetővé tartós adathordozón vagy
- elektronikus levélben térítésmentesen, vagy az
- előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

1.5. Az alkalmazandó jogszabályok

A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyéni előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyéni előfizetői szerződés) néhány kivételtől eltekintve általánosan, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.),

- c.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ektv.),
- d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- f.) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv,
- g) fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
- i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- k) az Európai Parlament és a Tanács 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 rendelete a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról,
- l) a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII.21.) NMHH rendelet,
- m) az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),
- n) az Európai Parlament és a Tanács 2002. július 12-i 2002/58/EK irányelve az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- o) a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet
- p) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,
- q) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.),
- r) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).

1.6. Fogalommeghatározások

A jelen ÁSZF-ben, és a jelen ÁSZF alapján kötött Egyedi előfizetői szerződésekben használt fogalmak meghatározása:

- a) **Egyéni előfizető:** az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást;
- b) **Elektronikus hírközlési szolgáltatás:** olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért - jellemzően díjazás ellenében - nyújtott szolgáltatás, amely az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató, ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatások vagy az információs társadalommal összefüggő, jogszabályban meghatározott, személyközi hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások kivételével magában foglalja
 - aa) az internet-hozzáférési szolgáltatást;
 - bb) a személyközi hírközlési szolgáltatást; és
 - cc) a teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából álló szolgáltatást, ideértve a gépek közötti szolgáltatást és a műsorterjesztésre használt átviteli szolgáltatást is
- c) **Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll;
- d) **Felhasználó:** az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel;
- e) **Fogyasztó:** az a természetes személy, aki szakmáján, üzleti, kereskedelmi, művészeti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel;
- f) **Internet-hozzáférés szolgáltatás:** a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i 2015/2120/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 2. cikkének 2. pontjában meghatározott szolgáltatás;
- g) **Műsorterjesztés:** a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 203. § 50. pontjában meghatározott fogalom („50. Műsorterjesztés: bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszálas-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a médiaszolgáltatás Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az

előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.”)

- h) **Üzleti előfizető:** olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek;
- i) **Végfelhasználó:** olyan felhasználó, aki az adott hálózati végpontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást vagy nem biztosít nyilvános elektronikus hírközlő hálózatot;
- j) **Tartós adathordozó:** a technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely;
- k) **Előfizetői panasz:** előfizetői szerződés alapján igénybe vett 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;
- l) **Hibabejelentés:** az előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;
- m) **Kisvállalkozás:** a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom;
- n) **Közhasznú szervezet:** az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdésében közhasznúként meghatározott szervezet;
- o) **Mikrovállalkozás:** a Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom;
- p) **Szolgáltatáscsomag:** olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít a felhasználók számára.

A további fogalom meghatározásokat (értelmező rendelkezéseket) az Eht. 188.§ és az abban meghatározott további jogszabályok tartalmazzák.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

- 2.1.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe, előfizetői hozzáférési pont létesítését követően, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.
- 2.1.1.2. Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, a Fogyasztó vagy más Felhasználók (a továbbiakban együtt: Felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek. Az előfizetői szerződés az ÁSZF-ből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott **Előzetes Tájékoztató** (a továbbiakban: **ET**) és az előfizetői **Szerződés** adatainak **Összefoglalója** (a továbbiakban: **SZÖF**). A Felek az előfizetői szerződést kizárólag írásban köthetik meg. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-e szerint köti meg.

2.1.2. Igénybejelentési eljárás

- 2.1.2.1. Az igénybejelentést (szolgáltatási szerződés megkötésére és előfizetői hozzáférési pont létesítésére irányuló igényt) az alábbiak szerint lehet megtenni:
- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
 - szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,
 - írásban a Szolgáltató internetes honlapján levő elektronikus adatlap kitöltésével.
- 2.1.2.2. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.
- 2.1.2.3. Az igénybejelentés szempontjából Felhasználó (továbbiakban: Felhasználó) az a természetes vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.
- 2.1.2.4. Az igénybejelentés akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződéskötéshez szükséges és 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint a Felhasználónak az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, a Felhasználó vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett igény esetén az ezen személyektől származó igénybejelentési minőség hitelt érdemlő igazolásával.
- 2.1.2.5. A Felhasználó az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő

kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

- 2.1.2.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja a Felhasználót.
- 2.1.2.7. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljeskörű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.
- 2.1.2.8. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.
- 2.1.2.9. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló teljeskörű igény szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között a Felhasználó erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a Felhasználót arról, hogy
- a) az igény műszakilag nagy valószínűséggel teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját vagy
 - b) az igényt nem teljesíti.

A 2.1.2.9. a) pontja szerinti esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz a Felhasználónak az igénybejelentés alapján a Szolgáltató ÁSZF-ében meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

- 2.1.2.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.2.8. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére a Felhasználó által kért későbbi időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.4.5. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.
- 2.1.2.11. A Felhasználó a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a 2.1.2.9.a) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek

elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a bekapcsolási díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha a Felhasználó az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye törlésre kerül.

2.1.2.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést törölni, ha a Felhasználó a bekapcsolási díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

2.1.2.13. A határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja

- a) az Előzetes Tájékoztatást a jogszabályban meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossgal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá
 - b) az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, a jogszabályban meghatározott dokumentumminta szerint.
- Ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.
- Az előzetes tájékoztatás és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az előfizetői szerződés részévé, kivéve, ha a Felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

2.1.3. Szerződéskötési eljárás

2.1.3.1. A 2.1.2. pont szerinti igénybejelentési és -elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbiak szerint jön létre:

- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollevők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.
- c) egyedi kérésre Szolgáltató lehetőséget biztosít, hogy Felhasználó az előfizetői szerződést a szolgáltatási helyen írja alá. Az előzetes tájékoztatást telefonon kapja

meg az ügyfélszolgálattól, majd a szolgáltató által előkészített és aláírt egyedi előfizetői szerződést, az előzetes tájékoztatást és a szerződés összefoglalót a Szolgáltatást beüzemelő technikusok közvetlenül a bekapcsolás előtt adják át Felhasználónak aláírásra. Annak ellenére, hogy a szerződés Előfizető által nem az ügyfélszolgáltatón keresztül aláírásra, felek a jelenlévők közötti szerződéskötés estének tekintik, melyhez Előfizető előzetesen szóban, majd utólagosan írásban is hozzájárult.

2.1.3.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató ésszerű időn belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolja és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíti. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni és amely esetben ezen megküldés vagy hozzáférés megadása időpontjában jön létre az előfizetői szerződés.

2.1.3.3. Amennyiben a szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt az igénybejelentés akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. 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 indoklás 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 indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog már nem illeti meg. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás/felmondási jog gyakorlás esetén a Szolgáltató nem köteles a bekapcsolási díj vagy a 2.4.7. pont szerinti díj 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 elállás/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 elállás/felmondás esetén. Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási/felmondási jogát, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte.

Ha - üzlethelyiségen kívül kötött és távollevők között megkötött előfizetői szerződés esetén - 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. Az Előfizető a fentieken kívül nem gyakorolhat elállási jogot az előfizetői szerződésre vonatkozóan.

- 2.1.3.4. Ha a jelenlévő felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de ésszerű időn belül értesíti az Előfizetőt.

- 2.1.3.5. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. A szerződés megkötése során a Szolgáltató az Előfizető részéről szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak azt a tevőleges magatartást fogadhatja el, amely kétséget kizáróan kifejezi az Előfizető szerződés megkötésére irányuló akaratát. A Szolgáltató a nyilatkozattétel elmulasztását, vagy valamilyen magatartástól tartózkodást nem tekintheti az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

- 2.1.3.6. Az előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az egyedi előfizetői szerződést - az egyedi előfizetői szerződés mellékletét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével - átadja az Előfizetőnek, ha arra az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére, az alábbi kivétellel:

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a Szolgáltató a jelen pont szerinti dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja.

- 2.1.3.7. Az előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatja arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető kérheti, hogy az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 11. §

szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a Szolgáltató a rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató e dokumentumot az Előfizető részére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja az alábbi kivétellel:

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a jelen pont szerinti dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja.

- 2.1.3.8. A Felhasználó vagy az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni a 13.4. pont szerint.

2.1.4. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok

- 2.1.4.1. Azon Üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, a Szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha azon Üzleti előfizető, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a szolgáltató e rendelkezésektől részben vagy egészben eltérjen.

Ha a jelen pont szerinti rendelkezésektől a Szolgáltató el kíván térni azon Üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az Előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is. E rendelkezések egy részétől való eltéréshez adott Előfizetői hozzájárulás esetén az előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató mely rendelkezésektől tér el.

- 2.1.4.2. Az Üzleti előfizető esetében - ide nem értve azon üzleti előfizetőt, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet - a Szolgáltató egyoldalúan eltérhet a 2.1.4.1. pontban hivatkozott rendelkezésektől, azzal, hogy ha a Szolgáltató az Üzleti előfizető esetében alkalmazza az Eht. 129. § (1a) bekezdését, akkor az Eht. 127. § (1a) és a 129. § (1b) és (1c) bekezdését is alkalmaznia kell.
- 2.1.4.3. Az Üzleti előfizető esetében - a 2.1.4.1.-2.1.4.2. pontban foglalt eltéréseken kívül - a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. és e rendelet előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, kivéve az Eht. 127. § (1), (2)-(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)-(2c) bekezdésének, 132. § (3)-(6)

bekezdésének, 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)-(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)-(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.

2.1.4.4. Az Előfizetőnek a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőséggel kapcsolatos nyilatkozatát az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

2.1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok

2.1.5.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt őt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a rácsatlakozási díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén az elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

2.1.5.2. Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1. Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

- a) az Előfizető adatai:
 - aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ab) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
 - ac) az Előfizető e-mail címe, vezetékes vagy mobil telefonszáma,
 - ad) az Előfizető személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolvány típusa és száma,
 - ae) az Előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma,
 - af) az Előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott egyéb elérhetőségek,
 - ag) az Előfizető képviselőjének aa) ab) ac) ad) ae) és af) pont szerinti adatai,

- ah) az Előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma,
- ai) az Előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,
- b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött értesítés módja,
- e) a díjfizetés módja,
- f) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- g) természetes személy Felhasználónak az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata,
- h) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségre vonatkozó nyilatkozat,
- i) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- j) elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozat.

2.2.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

- a) **Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek** (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:
 - 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírószági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbírószág által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbírószág vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
 - aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
 - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya, lakcímet igazoló hatósági igazolványa
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b) **Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek** (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
 - az illetékes Megyei Bíróság/Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
 - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya, lakcímet igazoló hatósági igazolványa
 - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) **Egyéni vállalkozók** esetében:
 - a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,

- egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) **Természetes személy** esetében:

- személyazonosító okmány, lakcímet igazoló hatósági igazolvány
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

e) **Minden személy** esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlannak jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan hírközlési szolgáltatás nyújtása célú díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól védi,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgalmi jog kerüljön alapításra.

2.2.3. A Szolgáltató az Előfizető részéről a csoportos díjbeszedési fizetési mód választását csak akkor tudja elfogadni, ha az előfizető saját maga megadja a folyószámláját vezető banknál a csoportos beszedési felhatalmazást a Szolgáltató részére. Ezen fizetési mód csak attól az időponttól érvényes és alkalmazható, mikor az Előfizető bankja a Szolgáltató részére írásban visszaigazolta a felhatalmazást és a felhatalmazás a fenti feltételeknek megfelelő helyes adatokat tartalmazza.

Szolgáltató azonosító kódja: **A22915775**. Előfizető azonosító kódja a “szerződésszáma”, mely elé annyi “0”-át kell írni, hogy **összesen 5 karakter** legyen.

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

2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.3.1.1. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

Műsorterjesztési szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, az Előfizető díjsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjsomagok) közül választhat, valamint a díjsomag mellett külön előfizethet kiegészítő/prémium szolgáltatásra.

Az Előfizető – az ÁSZF **4. sz. mellékletében** rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – a szolgáltatásokra vonatkozó bármely díjsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. Kiegészítő/prémium szolgáltatás igénybevételének feltétele valamely csatorna csomagra vonatkozó előfizetői szerződés fennállta. A Szolgáltató új díjsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjsomagban levő szolgáltatásokat vagy szolgáltatás elemeket az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

2.3.1.2. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

2.3.1.3. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. A csoportos szerződéskötésre a lakásszövetkezet esetén közgyűlési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képviselő részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződéskötés megtagadására a jövőben, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

2.3.1.4. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

- a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
- b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
- c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak, vagy

d) az igénylő – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.3.1.5. Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése után a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül – az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között megkötött szerződés kivételével – nem jogosult elállni.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített hírközlési hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

2.3.3. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs, műsorterjesztés esetén az egyes médiaszolgáltatók médiaszolgáltatásának (csatornájának) sajátosságai kivételével.

2.3.4. A szolgáltatást az Előfizető nem veheti igénybe a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. mellékletében** tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik. Műsorterjesztési Digitális szolgáltatás a **4. sz. mellékletben** megjelölt településen vagy településrészen kívül nem vehető igénybe.

2.3.5. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

2.3.6. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hírközlési hálózat további ellenérték nélkül - a hálózat fennállásának idejéig – elhelyezésre kerüljön.

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítés

2.4.1. Az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 6. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén (azaz az igény teljesíthető) a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától (ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges 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.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri bekapcsolási díjat felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a **4. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett bekapcsolási (belépési, rácsatlakozási, szerelési, kiépítési) díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

2.4.2. A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. a) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

2.4.3. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig kötbért köteles fizetni a 7.4.2.5. pont szerinti összegben.

2.4.4. 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 részére átadott, a Szolgáltató tulajdonában levő eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatja.

2.4.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének bekapcsolási díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik.

A Szolgáltató hozzájárulhat az előfizetői hozzáférési pont létesítés bekapcsolási díjának Előfizető által részletekben való megfizetéséhez, mely esetben a Szolgáltató és az Előfizető részletfizetési szerződést kötnek.

A részletfizetési szerződés nem terjedhet ki az elektronikus hírközlő végberendezésre, és nem akadályozhatja az Előfizetőt az előfizetői szerződés időtartamához és megszűnéséhez kapcsolódó jogai gyakorlásában.

2.4.6. A bekapcsolási díj a **4. sz. mellékletben** megjelölt számú hozzáférési pont létesítését tartalmazza. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő bekapcsolási díj számítható fel a **4. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

- 2.4.7. A 2.4.5. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek fennállásától teheti függővé.
- 2.4.8. A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb a **4. sz. mellékletben** megjelölt számú végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.
- 2.4.9. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével a Felhasználók vagy Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely a Felhasználók vagy Előfizetők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt elsődleges (alap) feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz és amely feltételeket ugyancsak az ÁSZF akciós eljárásokra vonatkozó része tartalmazza.
- 2.4.10. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az internethasználattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.
A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével gondoskodik a szerelés során keletkezett nem háztartási hulladéknak minősülő hulladék eltávolításáról.
- 2.4.11. A kivitelezés során a Előfizető kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Előfizető viseli.
- 2.4.12. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 230V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.
A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a

kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.4.13. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

2.4.14. A kiépített teljes csatlakozás a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

2.4.15. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha

- a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása, vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg, és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

3.1.1. Internet-hozzáférési szolgáltatás

A szolgáltatás keretén belül Magyarország területén a mindenkor hatályos 1. sz. melléklet szerinti ügyfélszolgálathoz tartozó, szélessávú távközlési hálózatokon (mikrohullámú, koax, optikai-koax hálózat vagy optikai-ethernet hálózat) IP protokollon keresztüli kapcsolódás valósul meg az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége biztosított az Internet hálózaton belül.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása
(NHH ESZOR: internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött)

- 3.1.1.1. A Szélessávú Internet-hozzáférés a Szolgáltatónál Mikrohullámú, Kábelmodemes, LAN vagy Bérelt vonali hozzáférés lehet. Szolgáltató bármely típusú Internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kizárólagosan csak Egyedi Előfizetői Szerződés alapján biztosít hozzáférést.

A szolgáltatások havi díjai nem tartalmaznak semmilyen előfizetői végberendezést. Szolgáltató a különböző igénybevételi módokhoz igazodva saját költségén biztosítja a rácsatlakozáshoz szükséges eszközöket, berendezéseket. A rácsatlakozás díját a **4.sz. melléklet tartalmazza**. A rácsatlakozási díj megfizetésével Előfizető nem szerez tulajdonjogot Szolgáltató által telepített eszközök felett. A rácsatlakozási díj csupán az elvégzett rácsatlakoztatási folyamat teljes munkadíja.

Szolgáltató jogosult a saját tulajdonát képező, de az előfizetői szolgáltatási pontra felszerelt, telepített eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét előfizetőre terhelni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét felszámítani előfizetővel szemben.

Előfizető a jógazda gondosságával kezeli és megóvjaa a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket és a szerződés megszűnése esetén visszaszolgáltatja azokat Szolgáltató részére. Amennyiben Előfizető nem adja vissza, nem tudja visszaadni, vagy sérülten, hiányosan, nem működőképes állapotban adja vissza a Szolgáltató által telepített eszközöket, úgy általános kártérítési kötelezettsége keletkezik Szolgáltató felé, melynek díját a **4.sz. melléklet** tartalmazza.

Az Előfizető felelőssége a Wi-Fi router, mint előfizetői átadási pont kizárólagosan a szolgáltatótól történő - megrendelése, beszereltetése és üzemben tartása a saját költségén.

A Szolgáltató és az Előfizető a szerződésben megállapodhatnak a Wi-Fi router Előfizető által 24 havi részletekben történő megvásárlásáról. A router mindenkori aktuális díját a **4/b. melléklet** tartalmazza. A router telepítésekor fizetendő egy 0. részlet, majd a további részletek 24 hónapon keresztül egyenlő arányban. Ebben az esetben Szolgáltató és előfizető 24 havi szolgáltatási szerződésben állapodhatnak meg. Előfizető több routert is vásárolhat, amennyiben a felhasználási ponton erre szükség van.

Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pontot képező WiFi router LAN oldali kimenetén szabványos ethernet csatlakozási felületet kínál fel a szolgáltatás átvételére Előfizető részére. Előfizető kizárólag saját felelősségére, jogosult bármilyen további szabványos, ethernet alapú jeltovábbító, elosztó, irányító, stb. berendezés, illetve végberendezés csatlakoztatására.

Az előfizető a vonatkozó jogszabályokban előírt megfelelés tanúsítással rendelkező eszközzel kapcsolódhat a hálózathoz. A hálózatba való csatlakozás **LAN** interfészen keresztül történik. Az előfizető hálózata az előfizető által biztosított hozzáférési vonalakkal csatlakozik a szolgáltatóhoz. Az ilyen vonalak LAN típusú interfésszel végződhetnek.

Az előfizető felelőssége annak biztosítása, hogy minden olyan berendezést, amelyet a hálózatba bekapcsolnak, és amelyet nem a szolgáltató szállít, a megfelelő helyi

hatóságokkal jóváhagyassanak. A szolgáltatás hozzáférési pontját képező Wi-Fi routert kizárólag a Szolgáltató biztosíthatja. Amennyiben az Előfizető a hozzáférési pont után lévő, saját tulajdonú hálózatan bármilyen további routert üzemeltet, úgy annak megfelelőségéért, működéséért kizárólag az Előfizető felelős.

Az előfizetői végberendezésnek fizikai, adatkapcsolati és hálózati szinten is alkalmasnak kell lennie a szolgáltató routeréhez való csatlakozásra: LAN.

A szolgáltatás-hozzáférési ponton nyújtott adathálózati Internet szolgáltatás az előfizetői szerződésben rögzített sávszélességen belül folyamatos.

A Szolgáltató a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások esetén sem az általa biztosított router készülék, sem az előfizető által használt más berendezés Wi-Fi hozzáféréseken keresztül történő vezeték nélküli elérését nem tekinti elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, ez csupán egy olyan kényelmi funkció, mely lehetővé tesz a router közvetlen közelében egy viszonylagos mobilitást vezetékek használata nélkül.

A Wi-Fi router lehetővé teszi, hogy az Előfizető saját ingatlanának területén, a vezeték nélküli router hatótávolságán belül(!), bárhol csatlakozhasson a világhálóra, akár több eszközzel (számítógép, tablet, telefon) egyidejűleg. Ezen kényelmi szolgáltatás igénybevételéhez a vezeték nélküli routeren felül Előfizető részéről szükséges a vezeték nélküli hálózathoz jó minőségben kapcsolódni képes eszköz(ök) megléte.

A vezeték nélküli átviteli sebességet lényegesen befolyásolhatják a környezetében található más vezeték nélküli (WiFi) eszközök zavaró hatásai, illetve a telepítés helyéül szolgáló épület egyedi fizikai adottságai. Ezen hatások miatti esetleges átviteli sebesség csökkenés a Szolgáltatótól független tulajdonság.

A Szolgáltató kizárja felelősségét a rosszul beállított vezeték nélküli hálózat miatt az Előfizetőt ért közvetlen vagy közvetett károkért és az elmaradt haszonért.

A Wi-Fi jel szigorú szabványok által korlátozott, alacsony erősségű jel, mely nem tud a falakon, fizikai tárgyakon veszteség nélkül átjutni, ezért a WiFi router helyiségén kívül az adatsebességet már nem lehet teljes mértékben kihasználni. Szükség esetén több router használata javasolt.

A Szolgáltatás hozzáférési pontra vezetékekkel, vagy vezeték nélkül csatlakoztatott eszközök az Előfizető által igénybe vett szolgáltatási csomag maximális sávszélességén osztoznak egymás között, így több eszköz egyidejű csatlakozása esetén a sebesség megoszlik.

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségét az előfizetői szolgáltatás hozzáférési pontig garantálja. A garantált sávszélesség az előfizetőhöz telepített router és a szolgáltató központi routere közötti garantált átviteli sebességet jelenti megabit/secundum (mbps)

mértékegységben. Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a hatályos jogszabályoknak és kötelező szabványoknak, előírásoknak a figyelembe vételével biztosítja.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a szolgáltatási csomagokban feltüntetett maximális letöltési és feltöltési sebességet az Előfizetők számára biztosítani tudja. Éves rendelkezésre állás értéke, éves átlagban, felhasználónként 90%.

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

Az **Internet** szolgáltatási csomagok egyebekben megtalálhatóak a **3/b** és a **4/a mellékletekben**.

- a) A **Mikrohullámú** hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a
- a Szolgáltató által telepített és
 - a Szolgáltató által megfelelően minősített mikrohullámú szolgáltatási végponttal, amelyen helyet kap
 - a Szolgáltató tulajdonát képező antenna készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítást, hogy
 - a Szolgáltató által meghatározott Előfizetői Hozzáférési pontot képező
 - a Szolgáltató által rendszeresített, felügyelt eszközön keresztül az előfizető a saját érdekeltségi körébe tartozó távközlési végberendezésével az Internet Szolgáltatást igénybe vehesse.

A mikrohullámú internet szolgáltatáshoz a Szolgáltató bázisállomásokat létesít az általa ellátott szolgáltatási területen, melynek célja, a helyhez kötött Internet hozzáférés vételi lehetőségének elősegítése. A bázisállomások a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztásának Táblázata szerinti, (RLAN) sávokban (2400–2483,5 MHz, 5470–5725 MHz, 24,15-24,25 GHz és a 61–61,5 GHz) üzemelnek.

A bázisállomások a rendeletben előírt (-10dBW) 100mW EIRP (effektív kisugárzott teljesítmény) maximált érték betartásával üzemelnek. A vevő berendezés telepítése, az összeköttetés kiépítése a Szolgáltató feladata. Mivel a bázisállomás kimenő teljesítménye erősen korlátozott, a vétel lehetősége bizonyos esetekben, akár szemrevételezéssel is ellenőrizhető az Előfizető részéről. Amennyiben szemmel rálátni a megadott bázisállomások valamelyikére, jó eséllyel lehetséges a szolgáltatás telepítése. A szolgáltatás abban az esetben is megrendelhető, ha nincs tiszta optikai rálátás a bázisállomásra. Ebben az esetben a szolgáltató helyszíni ellenőrzéssel, műszeres méréssel győződik meg a vétel lehetőségéről.

Amennyiben a szerződés folyamatos teljesítése során, a környezeti tényezők, - pl. fák növekedése - oly mértékben változnak, hogy ezzel befolyásolják a

szolgáltatás igénybevételének feltételeit, úgy azt szolgáltató olyan külső tényező okozásának tekinti, mely nem róható fel szolgáltató hibás teljesítésének. Az ideális vételi jelszinthez szükséges - előfizetői oldali - magaslati vételi pont lehetőségének biztosítása mindig az előfizető érdekkörébe tartozik.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező

- mikrohullámú antennát,
- antennatartót (6fm horganyzott vascső),
- esővédőt, rögzítő elemeket,
- F/UTP kábelt, kábelcsatornát,
- POE tápegységet, patch kábelt és a
- WiFi routert tápegységgel,

valamint azok tartozékaikat a Szolgáltató a rácsatlakozással egy időben bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

b) A **Kábelmodemes hozzáférés**hez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a

- a Szolgáltató által telepített és
- a Szolgáltató által megfelelően minősített kábeltelevízió szolgáltatási végponttal, amelyhez csatlakozik
- a Szolgáltató tulajdonát képező kábel-modem készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítást, hogy
- a Szolgáltató által meghatározott Előfizetői Hozzáférési pontot képező
- a Szolgáltató által rendszeresített, felügyelt eszközön keresztül az előfizető a saját érdekeltségi körébe tartozó távközlési végberendezésével az Internet Szolgáltatást igénybe vehesse.

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás a kábelhálózaton két frekvenciasávot használ, egyet a „lefelé” irányuló (ún. „downstream”) csatornák (200-700 MHz-es / 7; 8 MHz) tartományában, és egyet a „felfelé” irányuló (ún. „upstream”) frekvencia-tartományban, (5-200 MHz-es / 5 MHz), hogy az Internetezés által megkívánt kétirányú kommunikáció biztosított legyen.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező

- tetőtartót (horganyzott), „C” kampót,
- RG6 koax kábelt, RG6 koax csatlakozókat,
- Multimédiás elosztót, további elosztókat,
- DOCSIS kábelmodemet tápegységgel, patch kábellel és a
- WiFi routert tápegységgel,

valamint azok tartozékait a Szolgáltató a rácsatlakozással egy időben bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

c) A **LAN típusú** hozzáféréshez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a

- a Szolgáltató által telepített és

- a Szolgáltató által megfelelőnek minősített LAN szolgáltatási végponttal, amelyhez csatlakozik
 - a Szolgáltató által meghatározott Előfizetői Hozzáférési pontot képező
 - a Szolgáltató által rendszeresített, felügyelt eszköz,
- melyen keresztül az előfizető a saját érdekeltségi körébe tartozó távközlési végberendezésével az Internet Szolgáltatást igénybe veheti.

A LAN ellátási mód a többlakásos, több emeletes panel épületek és több lakóegységes sorházak ellátására kialakított ethernet alapú, kábeles informatikai hálózat. A Szolgáltató ellátási területén, kizárólag a már kiépített ingatlanokban igényelhető a szolgáltatást. A kábelt kizárólag azokon az épületeken lehet vezetni, ahol az ingatlan tulajdonosa ehhez hozzájárulását adta.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező

- F/UTP kábelt, kábelcsatornát,
- elosztószekrényt, RJ45 kábelcsatlakozókat,
- elosztókat (switch), patch kábeleket,
- WiFi routert tápegységgel,

valamint azok tartozékait a Szolgáltató a rácsatlakozással egy időben bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

d) **Bérelt vonali hozzáférés**hez az Előfizetőnek rendelkeznie kell a

- a Szolgáltató által telepített és
- a Szolgáltató által megfelelőnek minősített béreltvonali szolgáltatási végponttal, amelyhez csatlakozik
- a Szolgáltató tulajdonát képező béreltvonali modem készülék, amely elvégzi a szükséges jel-átalakítást, hogy
- a Szolgáltató által meghatározott Előfizetői Hozzáférési pontot képező
- a Szolgáltató által rendszeresített, felügyelt eszközön keresztül az előfizető a saját érdekeltségi körébe tartozó távközlési végberendezésével az Internet Szolgáltatást igénybe vehesse.

Bérelt Vonali Internet-hozzáférés esetén az Előfizető és a Szolgáltató között bérelt vonalú hálózat kialakítása szükséges, melyen a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatást igénybevevő Előfizetőhöz rendel, és folyamatosan felügyel a rendszeren egy meghatározott sáv szélességet, így annak megfelelő sebességét magas szinten garantálni tudja az Előfizetőnek. Az előfizető által bérelt áramkör, nem képezi a szolgáltatás részét.

A Szolgáltató nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy a bérelt vonali szolgáltatást, közösen más szolgáltató közreműködésével nyújtsa az előfizető részére. A bérelt áramköröket a szolgáltató más szerződés keretében biztosít(hat)ja, melyet külön szerződés szabályoz.

Bérelt vonali szolgáltatás esetében nem lehetséges az ÁSZF-ben egyébként rögzített szolgáltatás szüneteltetés. A bérelt vonali szolgáltatás díjai egyedi megállapodás szerint.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező

- bérelt vonali interfész,
- F/UTP kábelt, kábelcsatornát,
- elosztószekrényt, RJ45 kábelcsatlakozókat,
- elosztókat (switch), patch kábeleket,
- WiFi routert tápegységgel,

valamint azok tartozékait a Szolgáltató a rácsatlakozással egy időben bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

3.1.1.1.1. Az **előfizető által befizetett** óvadékból a Szolgáltató jogosult a saját tulajdonát képező, az előfizetői szolgáltatási pontra felszerelt, telepített eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni (beleértve a megrongálódás esetén felmerülő javítási költséget is), illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül, működőképes, további használatra alkalmas állapotban hiánytalanul visszaszolgáltatja.

Az óvadék élő jogviszony, folyamatos szolgáltatás esetén, nem fordítható aktuális havi előfizetési díj kiegyenlítésre, ellentételezésére.

3.1.1.1.2. Internet szolgáltatáshoz **használt IP címek** fix állandó privát IP címmel:

Publikus IP cím:

A Szolgáltató az Előfizető kérésére külső hálózathoz is elérhető, publikus IP címtartományt rendelhet az előfizetőhöz. A Publikus IP cím szolgáltatásnak külön előfizetési díja van. A szolgáltatás megszűnése után legfeljebb 1 hónap elteltével a szolgáltató a publikus IP címtartományt is visszavonja. Az előfizető által megrendelt publikus fix (nem változó) IP címet a szolgáltató kizárólag az előfizetővel történő előzetes egyeztetés után változtatja meg.

Privát IP cím:

A Szolgáltató által biztosított, szolgáltatás hozzáférési pontot képviselő router, hálózati azonosítóhoz (MAC-cím) kötötten, automatikus címkiosztással (DHCP) oszt dinamikusan változó privát IP címeket a hozzá csatlakozott előfizetői végberendezések (számítógép, telefon, tablet, tv, akár további router stb.) számára a csatlakozás sorrendjének függvényében. Áramszünet után a Szolgáltató által biztosított routerhez csatlakozott felhasználói eszközöknek kiosztott privát IP címek random változhatnak.

A szolgáltatás hozzáférési pontot képviselő router kizárólag a Szolgáltató által meghatározott, a Szolgáltatói elosztó hálózathoz illeszkedő egyedi címtartományban oszthat IP címeket (192.168.100.0/24), amelyek nem ütközhetnek az előfizető saját hálózatban használt általános IP címtartománnyal (192.168.0/24). Szolgáltató ettől a beállítástól előfizető kifejezett kérésére sem tud eltérni.

Előfizető saját router alkalmazásával saját, szabadon változtatható IP cím tartományt hozhat létre és üzemeltethet végberendezései számára. Saját router alkalmazása esetén minden további felelősség az előfizetőre hárul, mivel az előfizetői router beállításait, működését szolgáltató nem tudja felügyelni. A túl sok router egymás után kötése biztonsági kockázatként értékelhető egyes hálózati helyek, weboldalak számára ezért elutasíthatják a csatlakozást.

Technikai IP címek:

Szolgáltató a szolgáltatói hálózat üzemeltetéséhez technikai IP címeket használ, melyek kizárólag belső hálózati tartományban elérhetőek. Ez növeli a hálózat biztonságát és rugalmas üzemeltetést biztosít. Az előfizetői hozzáférési pontot képviselő router, vagy az azt kiszolgáló modem IP címe nem publikus adat, azt szolgáltató nem adja ki előfizető részére. Szolgáltató jogosult a kiosztott belső hálózati, technikai IP címeket bármikor megváltoztatni.

3.1.1.1.3. Szolgáltató adatforgalomtól független csomagot biztosít Előfizetői részére.

Az adatforgalomtól független csomagra szerződött Előfizetők - adatforgalomtól függetlenül - minden hónapban ugyan azt a díjat fizetik.

- 3.1.1.2. Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

A díjcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő tartalmak összetételének és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki új díjcsomag kialakítására.

- 3.1.1.3. A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat (több előfizetői végpont közötti „VPN” hálózat, tárhely bérlet, fix IP című csomagtartalom fölötti mennyiségű IP cím), melyek valamely szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan vehetők igénybe, önálló igénybevételükre nem kerülhet sor.

- 3.1.1.4. A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést – a végberendezés kivételével – a Szolgáltató biztosítja oly módon, hogy a mindvégig Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési eszközöket a **4. sz. melléklet** szerinti belépési díj és a **4. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj megfizetése után az Előfizető részére használatba adja. Előfizető nem szerez tulajdonjogot a használatba vett eszközök felett.

Kivételt képez ez alól az előfizető által megvásárolt Wi-Fi router készülék.

A kihelyezett hírközlési eszköz energiaellátásának (áram) biztosítása az Előfizető kötelezettsége saját költségére. A kihelyezett hírközlési eszköz meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az Előfizető hibájából került sor és a készülék nem javítható, úgy az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

Amennyiben a kihelyezett hírközlési eszköz az Előfizető tulajdonában áll, a Szolgáltató nem felel az ezen berendezésekben bekövetkezett hibáért, azonban a berendezések meghibásodása esetén a javítás időtartamára a Szolgáltató cserekészüléket biztosíthat (cserekészüléknek a Szolgáltató rendelkezésére állása esetén), mely után az Előfizetőt kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az **4. sz. melléklet** szerinti folyamatosan kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában levő csereeszköz elvesztése, megsemmisülése, vagy az Előfizető ügyköréből eredő ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

- 3.1.1.5. Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vételére, úgy a Szolgáltató ezen körülményért nem tartozik felelősséggel.

A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges végberendezések csatlakozásának feltételeit a 4.4. pont tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. melléklet**ében tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

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

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető a Kormány által rendeletben

meghatározott hívószámokon keresztül elérhesse a segélyhívó szolgáltatókat, valamint segélyszolgálati állomásokat (Eht. 145§ (1)).

A segélyhívó megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásnak hiánya esetén is a segélyhívó szolgáltatók és segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, ill. etve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat (Eht. 145§ (2)).

Szervezet	Hívószám
Mentő	104
Tűzoltó	105
Rendőrség	107
Egységes európai segélyhívószám	112

A Szolgáltató mind a belföldi ingyenes segélyhívó számok (104, 105, 107), mind az európai egységes segélyhívószám (112) díjmentes nyilvános telefonállomásokon fizetőeszköz nélkül történő elérését biztosítja.

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 25. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető vagy Felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az előfizetői hozzáférési pont helye a Felhasználó által igénybejelentésében megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás hozzáférési pontig garantálja. Internet-szolgáltatás esetén Szolgáltató által biztosított router esetén a szolgáltatás hozzáférési pont a router Internet kimeneti LAN pontján értendő.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

- 4.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **3. sz. melléklet**ben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton.
- 4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti (jelen ÁSZF hatálybalépésekor a 13./2011.(XII.27.) NMHH és 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szerinti) kötbérre jogosult.
- 4.1.3. A minőségi célértékek értelmezését a **3. sz. melléklet** tartalmazza.
- 4.1.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a **4. sz. melléklet**ben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a **3. sz. melléklet**ben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

Mikrohullámú Internet szolgáltatás esetén minőségi célérték csökkentő tényező ha a szolgáltatás bekapcsolásakor (átadásakor, rendelkezésre bocsátáskor) mért és dokumentált vételi paraméterekhez képest olyan mértékű változás áll be például a megnövekedett növényzet miatt ami jelentős mértékben befolyásolja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. Ilyen esetekben szolgáltató előfizetővel közösen együttműködve mindent megtesznek a megváltozott körülmények miatti hátrányos helyzet megszüntetésére. Amennyiben előfizető nem támogatja szolgáltató által javasolt műszaki, technikai megoldást, úgy szolgáltató nem vonható felelősségre

- 4.1.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi
- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel
 - b) a gerinchálózaton meglevő mérőpontokon keresztül
 - c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
 - d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.

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

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

a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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

Az internetszolgáltatásra vonatkozóan az alábbi szabályok az irányadók:

- ETSI ES 202 057-1
- ETSI EG 202 057-1 V1.3.1 (2008-07)

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

4.3.1. 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 4.4.6. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

4.3.2. 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. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a Felhasználótól.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. 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:

- a) internet-szolgáltatás esetén legalább 486-os asztali vagy más számítógépet (pl. laptop, tablet, okostelefon) vagy azzal egyenértékű berendezést.
- b) telefon-szolgáltatás esetén analóg, vagy VOIP telefonkészülék.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az előfizetői helyiségekben lévő csatlakozó szerelvények "F" típusú rádiófrekvenciás csatlakozó kábel hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terhelik.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

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

4.4.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.4. Internet-szolgáltatás esetén bekötéskor a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti installálási díj ellenében elvégzi a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges – Előfizető által rendelkezésre bocsátott vagy ingyenesen hozzáférhető – szoftvernek az Előfizető számítógépére történő telepítését és a számítógép beállításait. A számítógép konfigurálása az Előfizető ügykörébe tartozik. A bekötéskor a Szolgáltató – díjmentesen – megkísérli az előfizetői számítógép konfigurálását, azonban amennyiben ez az előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.

A hálózatra történő csatlakozást követő további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.

4.4.5. Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot

igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.4.6. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetés

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás idő alapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást területenként változóan az alábbi időtartamokban végzi: minden naptári hónap minden munka napján 8.00-16.30 közötti időtartamban végzi. Az ÁSZF-ben megjelölt időponttól és időtartamtól eltérő rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 5.1.1.a), c), d), e) és f) pont alapján – kivéve a rendszeres

karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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

- 5.1.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt kérheti. Amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, úgy a **4. sz. melléklet**ben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban kérheti.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást automatikusan visszakapcsolja. A szolgáltató a visszakapcsolásért - ha ahhoz helyszíni intézkedés nem szükséges - külön díjat nem számíthat fel. Ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, ehhez kapcsolódóan a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel a **4. sz. melléklet**ben foglaltak szerint.

A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés leghosszabb időtartama évente 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató

határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A 3.1.1.c) pont szerinti szolgáltatás kapcsán szüneteltetés előfizető általi kérésére nem kerülhet sor.

5.1.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis maior) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díj visszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis maiornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

5.1.5. Az 5.1.1. d) pont szerinti szünetelésre az 5.1.4. pont szabályai irányadók.

5.1.6. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.7. Szolgáltatáscsomag esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott vagy 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).

- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- d) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette (csalás, megtévesztés),

Az a)-c) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor. A Szolgáltató köteles felhívni az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

- 5.2.1.1. Az internetszolgáltatásra vonatkozóan az 5.2.1.a) pont szerinti esetkör kapcsán 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, valamint a jelen ÁSZF 5. számú Mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 5. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész 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 jelen ÁSZF-ben 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 gépének 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.

A jelen ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet-használatnak minősül az is, ha az Előfizető a nem a Szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján a részére biztosított kábelmodem felhasználásával vagy más Előfizető felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kísérli meg a szolgáltatás igénybevételét (pl: modem elregisztrálás).

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató valamely Előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
- b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
- c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselőlet ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató – a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett – köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben.

A kifogásnak tartalmaznia kell:

- a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító adatokat;
- b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

A kifogás átvételekor a Szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett Előfizető a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, tehát az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy a tiltott magatartás megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az Esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

A Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a 200 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az előfizetők túlterhelik. Extrém használat valósul meg, ha bármely hónap első és utolsó naptári napja között számított adatforgalom átlaga a 200 Gigabyte adatmennyiséget meghaladja.

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 az 5. számú mellékletben foglaltak szerint jogosult korlátozni. 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.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által

igénybe vett Internet hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

- 5.2.2. Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az 5.2.1.c) pontban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.
- 5.2.3. Ha az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- b) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

Internet-szolgáltatás esetén a Szolgáltató köteles biztosítani olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

Amennyiben az előfizető a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és a **4. sz. mellékletben** feltüntetett korlátozási és szüneteltetési díjat számít fel.

- 5.2.4. Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevehetőségének újbóli biztosításáért a **4. sz. mellékletben** feltüntetett visszakapcsolási díjat számít fel.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a

Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztése

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, ha a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint (díjtartozás miatt) nem mondja fel az előfizetői szerződést a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Ha a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

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

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

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

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

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

A telefon hálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét az **1. sz. melléklet**ben megjelölt időtartamon belül biztosítja.

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

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató által biztosított internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető az ÁSZF **3. sz. melléklet**ében 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.

- 6.1.1.3. 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 Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4.6.4.a)-c) pontok szerint tesz eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.

- 6.1.1.4. Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel, vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

- 6.1.1.5. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 16 óra közé

eső, 4 (+/-2) órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Amennyiben a bejelentett hiba előfizetői hozzáférési ponton történő kivizsgáláshoz szükséges előzetes időpont egyeztetés ellenére szolgáltató a helyszínre érkezve mégsem tudja ellátni feladatát előfizetői akadályoztatás miatt, úgy szolgáltató mentesül a további próbálkozások kötelezettsége alól. Előfizető mulasztásából eredő ismételt kiszállás miatt felmerülő plusz költségeket szolgáltató jogosult az előfizető felé kiszámlázni. (új)

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve hiba kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 6.1.1.3. pontban meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzése kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 6.1.1.3. pontban meghatározott határidőbe.

A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a 6.1.1.3.a) pontban meghatározott hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A Szolgáltató 6.1.1.3.a) pontban meghatározott hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő - így különösen javítási, kiszállási - költséget sem háríthat az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

- 6.1.1.6. Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a 6.1.1.5. pont szerinti egyeztetés során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló 6.1.1.3. pont szerinti határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok 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 6.1.1.3. pontban meghatározott határidőbe.

- 6.1.1.7. Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak

elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

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

6.1.2.2. A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
 - a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
 - b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
 - c) a hibajelenség leírását pontosan úgy ahogy az Előfizető azt bejelentette,
 - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
 - e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
 - f) a hiba okát,
 - g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
 - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját, melynek a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

6.1.2.3. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

- 6.1.2.4. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
 - b) a hiba kijavítását megkezdte,
 - c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

- 6.1.2.5. Az Előfizető a hibaelhárítás során kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépést biztosítja.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

- 6.1.2.6. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

- 6.1.2.7. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
 - b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
 - c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
 - d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.
- 6.1.2.8. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdí a helyszíni hibaelhárítást a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

6.1.2.9. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben

- a) a 6.1.1.3. és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá a 6.1.2.7. a)-d) pontjai szerinti esetben.

6.1.2.10. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hiba behatárolása vagy elhárítása során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált Előfizetőt és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis maior okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető kötelezettsége a Szolgáltató haladéktalanul értesítése arról, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

6.2.2. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

6.2.3. Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.2.4.1. A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

6.2.4.2. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

6.2.4.3. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

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

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

6.2.4.5. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a **2. sz. melléklet** szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét azzal, hogy az Előfizetőt a Szolgáltatóval szemben terhelő fizetési kötelezettségekre vonatkozó jogvita esetén az általános hatáskörű és illetékességű bíróság jár el.

6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- b) a 6.1.1.3. pont és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakokra,
- c) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakokra,
- d) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után,

- e) az ÁSZF 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pontjaiban foglalt esetekben,
- f) az ÁSZF 9.15.5. pontjában foglalt és hálózat-függetlenítésre vonatkozó szolgáltatói kötelezettség késedelmes vagy nem teljesítése esetén.

Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

- 6.2.6. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltató az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és 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 kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy 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.

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

- 6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az **5. sz. mellékletben** megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

- 6.3.2. 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 panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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 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 bejelentés, 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 megghiúsul, az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálathoz 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 képviseletét ellátó egyesületekkel.

- 6.3.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani. A Szolgáltató jogosult a 6.3.1. pont szerinti, 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 bejelentésben 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 összezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

- 6.3.4. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítani kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az ÁSZF **4. sz. mellékletében** meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel.

Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy más tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

- 6.3.5. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést 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.

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

- 6.4.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja, valamint az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 20 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.

- 6.4.2. 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 hálózathoz 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.

- 6.4.2.1. 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 6.3.2. pontban 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.

- 6.4.2.2. 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

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

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

6.4.5. Az Előfizető nyilatkozatainak, valamint a Szolgáltató értesítéseinek, tájékoztatásainak és közzétételeinek megtételére az alábbiak szerint kerülhet sor:

6.4.5.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy központi avagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban, stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

6.4.5.2. Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely tájékoztatásnak, általános szerződési feltételnek (jelen pontban a továbbiakban: tájékoztatás) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következő teljesítésével tesz eleget:

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

6.4.5.3. Ha elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az Előfizető értesítésének módját nem határozza meg, a Szolgáltató értesítési kötelezettségének választása szerint – a jelen pontban foglaltakra figyelemmel - a következő módon tehet eleget:

- a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja;
- b) az Előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

6.4.5.4. A 6.4.5.3. a)-c) pontban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,
- b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek igazolható módon megküldték, vagy
- c) a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A 6.4.5.3. d) pontjában meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag az Eht. 136. § (1) bekezdése szerinti, az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó értesítések esetén alkalmazhatja.

6.4.5.5. A 6.4.5.3. a) pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítést a Szolgáltató által megküldöttnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az Előfizető számára hozzáférhetővé váljon.

A Szolgáltató 6.4.5.3. a) pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítés esetén a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az elérési út megjelölésével értesíti az Előfizetőt, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.

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

6.4.5.7. Ha az Előfizető kifejezetten kéri, a Szolgáltató a számlát elektronikus levélben vagy elektronikus számlabemutatói rendszer helyett postai úton küldi meg az Előfizető részére. A Szolgáltató az elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren megküldött számla esetében az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

6.4.5.8. A Szolgáltató az előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja az Előfizető számára az elektronikus tárhelyen tárolt információkhoz való hozzáférést.

Ha az előfizetői szerződéssel kapcsolatos információk elektronikus tárhelyen érhetőek el, az előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az elektronikus tárhelyhez való hozzáférést.

6.4.5.9. Az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles a Végfelhasználók részére alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást biztosítani, ha ilyen díjakat is alkalmaz, továbbá köteles legalább évente tájékoztatni a Végfelhasználókat a legkedvezőbb díjszabásról.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást a Végfelhasználó kérésére telefonos és személyes ügyfélszolgálatán, valamint a Végfelhasználó elektronikus úton történő megkeresésére elektronikus úton biztosítja. A tanácsadás a Végfelhasználó igénye esetén kiterjed a fogyasztási szokásain alapuló, az eddig igénybe vett szolgáltatás paramétereire összehasonlítva a leginkább hasonló, kedvezőbb árú szolgáltatáscsomagok ismertetésére.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

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

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

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat a **2. sz. melléklet**, a b) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.3. pont tartalmazza.

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében a díjsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, szolgáltatások díjai; az egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj; a szolgáltatóváltással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak; a különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények; díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is

7.1.1. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a **4./a) sz. melléklet** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak különösen: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

A Szolgáltató a 4. sz. melléklet szerinti egyszeri díjakat, a rendszeres díjakat és az egyéb díjakat évente egyszer felülvizsgálja és megállapítja azoknak a tárgyévet megelőző naptári év utolsó napján hatályos díjakon alapuló és a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által a tárgyévet megelőző naptári évre vonatkozóan közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változó mértékét. A Szolgáltató a felülvizsgálatot a KSH általi átlagos fogyasztói árindex közzétételétől számított 90 napon belül elvégzi (Díjkiigazítás) és – a tárgyévet megelőző naptári évre vonatkozó – ezen árindex mértékével megegyezően korrigált (csökkentett vagy növelt) díjakról az Előfizetőt tájékoztatja ugyanezen időtartamon belül. A Díjkiigazítás szerint változott díjat a díj növekedése esetén az Előfizető tárgyév január hó 01. napjától hatályosan fizeti meg a Szolgáltatónak, a díj csökkenése esetén pedig a Szolgáltató az Előfizető által a Díjkiigazítás időpontjáig tárgyévre vonatkozóan megfizetett díj és a csökkentett díj különbözetét a tárgyévi következő, legfeljebb egymást követő 3 számlába történő beszámítással rendezi. A Díjkiigazítás, mint az előfizetői díjak meghatározásának egy módja, nem minősül az előfizetői szerződés módosításának és a Díjkiigazítás miatt az Előfizetőt felmondási jog nem illeti meg.

A **4./b) sz. melléklet** tartalmazza – többek közt – az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

A Szolgáltató a naprakész díjszabásának elérhetőségét az elektronikus honlapján biztosítja.

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében - a csalás, visszaélés elleni védekezésből, valamint a szándékolatlan forgalmazásból eredő nagy összegű díjak kiszámlázásának megelőzése érdekében - az igénybevétel korlátjaként összehatárt vagy adatmennyiséget határozhat meg a **4./a) sz. mellékletben**, amely korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a Szolgáltató technikai lehetőségek függvényében haladéktalanul értesítheti az Előfizetőt és figyelmeztetheti a korlát túllépésének következményeire.

A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a Szolgáltató értesítheti az Előfizetőt és tájékoztathatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

Amennyiben a 4./a) sz. melléklet szerinti díj alapját képező szerződés internet-hozzáférési szolgáltatáson kívül más szolgáltatást is tartalmaz, a 4./a) sz. mellékletben külön kerül

feltüntetésre az internet-hozzáférési szolgáltatás díja, valamint a további szolgáltatások díjai.

Az egyes rendszeres és eseti díjak, költségterítések fogalmát az **ÁSZF 4./c) sz. melléklet** tartalmazza.

- 7.1.2. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az óvadék és az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

Szolgáltató a hozzáférési pont kiépítése és a szolgáltatás elindításakor óvadékot (letéti díjat, kauciót) szedbe, mely pénzügyi biztosítékként működik, arra az esetre, ha előfizető nem fizetné ki a havidíjakat és nem szolgáltatná vissza a szolgáltató saját tulajdonú eszközeit. Az óvadék mértéke csupán egy jelképes összeg azzal szemben amit szolgáltató befektet a kiépítés során. Az óvadék mértékét az **ÁSZF 4./c) sz. melléklet** tartalmazza.

- 7.1.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 10. napjáig
- b) naptári negyedéves előfizetés esetén a középső hónap végéig
- c) naptári féléves előfizetés esetén a második hónap végéig
- d) naptári éves előfizetés esetén a harmadik hónap végéig esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

- 7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról – az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát postai úton vagy saját kézbesítő útján avagy – az Előfizető igénye esetén a 7.1.12. pont szerint – e-számlát elektronikus úton bocsát ki az Előfizető részére és amely számla összegét az azon feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató 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 hívásrésztelezőben az internet-hozzáférés szolgáltatás díját - ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is - a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltünteti.

A Szolgáltató a számlát postai úton küldi meg az alábbi kivétellel: Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. Az elektronikus levélben megküldött, de papíralapúként előállított számla nem minősül elektronikus számlának. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Ha az Előfizető a számlát – az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – számlázási időszakra és 7.1.3 pont szerint irányadó időpontot követő 15 napon belül nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított első számlamásolat díjtalan. A számla meg nem kapásának ismétlődése esetén előfizető felelőssége olyan cím megadása ahol megkapja a számlát. Ismétlődő számla kiállítások esetén szolgáltató jogosult adminisztrációs díjat felszámolni.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni. A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a tartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy félévente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a 4. sz. melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

- 7.1.5. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított bármely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához

szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálata útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

- 7.1.6. A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzügyi teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják). A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Az Előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató az esedékes fizetési kötelezettség fizetési határidejét követő naptól számított 8 nap után bocsát ki első alkalommal fizetési felszólítást az Előfizető felé.

- 7.1.7. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

A Szolgáltató az 5.1.4. pont szerinti díjcsökkentés (díjvisszatérítés) összegét a 6.2.6. pont szerinti fizetési módon teljesíti az Előfizető részére.

A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

- 7.1.8. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk. 6:48.§-ában meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

- 7.1.9. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 6:46. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A jelen pont szerinti elszámolási és egyben beszámítási sorrendet követően fennálló túlfizetést vagy az Előfizető döntésén alapuló előrefizetést a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámaához rendeltlen nyilvántartja az Előfizető folyószámláján. A Szolgáltató – az Előfizető

érdekkörében bekövetkezett okú – előrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

Amennyiben az Előfizető nem teljesíti a Szolgáltatóval szemben fennálló bármely fizetési kötelezettségét önkéntesen, a követeléskezeléssel és a követelés érvényesítésével kapcsolatos valamennyi járulékos költség (különösen: követeléskezelés költsége, illetékek, végrehajtási díjak, munkadíjak) az Előfizetőt terhelik.

7.1.10. 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. 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

- a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségeket 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 számlázási 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 pénzforgalmi számla hiánya esetén ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy Előfizető akadályoztatása esetén, előfizető kérésére, postai úton megküldi az Előfizető részére.

7.1.11. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:

- a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik,
- b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben (Előfizető általi szerződésszegés és Előfizető terhére díjtartozás).

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) rendkívüli esetben készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, adminisztrációs díj felszámítása mellett,
- b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkkel),
- c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzüintézeti átutalás,
- d) Előfizető részéről történő pénzüintézeti átutalás (átutalási megbízás vagy bankkártyával történő utalás útján),
- e) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszedési megbízás,
- f) a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII törvény szerint a munkáltató által a munkavállalónak vagy a magánszemély számára államháztartási forrásból, pályázat útján biztosított, adómentesen nyújtható számítógép- és internet használatra fordítható pénzhelyettesítő eszköz (így különösen utalvány vagy egyedi kód) felhasználása.

A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

7.2.2. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári negyedéves, féléves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díj kedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

7.2.3. A Szolgáltató lehetőséget teremt arra, hogy az előfizetői szerződés alapján az egyéni Előfizető és a szolgáltatás díjának fizetője (Számlafizető) eltérő személy legyen. Ebben az esetben a Számlafizető lehet olyan természetes vagy jogi személy vagy más szervezet aki, vagy amely az előfizetői szerződésben foglalt fizetési feltételeket teljesíti.

Amennyiben az egyéni Előfizető (természetes személy) és a Számlafizető (természetes

vagy jogi személy, más szervezet) személye az előfizetői szerződésben elvállal, úgy arról a Számlafizetőnek külön írásban a Szolgáltató felé nyilatkoznia kell vagy az előfizetői szerződést a Számlafizetőnek is alá kell írnia. Ebben az esetben az egyéni Előfizető a Számlafizetővel együtt a szolgáltatás díjának megfizetéséért egyetemlegesen felel. A Szolgáltató a jelen pont szerinti esetben is a tájékoztatásokat, értesítéseket, közléseket az Előfizető felé teszi meg, valamint díjtartozás esetén a szolgáltatással összefüggő jogkövetkezményeket az Előfizetővel szemben alkalmazza, és csak a díjkövetelését érvényesíti az Előfizetővel és Számlafizetővel egyetemlegesen.

7.2.4. A kedvezmények, akciók és akciós díjak elérhetősége

7.2.4.1. A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF általános szabályaitól eltérő és a 4. sz. melléklet szerinti díjaktól előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF általános szabályainak és a 4. sz. melléklet szerinti díjnak megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.2.4.2. Akciós kedvezmény lehet:

- a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

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

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

7.2.4.3. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

- 7.2.4.4. A Szolgáltató jogosult a Felhasználót az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha
- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
 - b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.
- 7.2.4.5. Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.
- 7.2.4.6. Negyedéves, féléves vagy éves díjfizetési gyakoriság esetén – amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb díjsomag irányába (lefelé) módosítja - az Előfizető köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.
- 7.2.4.7. Az ÁSZF **6. sz. melléklete** tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait a 6.3.5. pont tartalmazza.

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

- 7.4.1. A Szolgáltató által – a Szolgáltató általi szerződésszegés esetén - fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2.5.-6.2.6., 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pont tartalmazza. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján 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 kötbérre 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.

7.4.2. Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

7.4.2.1. 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 díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2.2. A hibabejelentéssel kapcsolatban a 6.1.1.3. pont és a 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege az alábbi vetítési alapösszegével egyezik meg.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől 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 egyharmada.

7.4.2.3. 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.

7.4.2.4. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.2. pont szerinti 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 díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy
- c) előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2.5. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4.3. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.2.4. pont szerinti kötbér felének megfelelő összegű kötbért fizet az Előfizető részére.

7.4.3. Az Előfizetőt a 4.1.2. pont szerinti esetben az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

7.4.4. Ha a Szolgáltató a 9.18. pont szerinti 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 9.16. pont szerint megtérítendő készülékkedvezményt fizeti meg az Előfizető részére. A készülékkedvezmény megfizetésének elmulasztása, vagy késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató a 9.16. pont szerinti kötbért fizeti az Előfizető részére.

7.4.5. A kötbér fizetés módját a 6.2.6. és 7.4.1. pont tartalmazza.

7.5. Az Előfizetőt megillető kompenzáció

7.5.1. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató az Előfizető részére kompenzációt fizet,

- 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 és számhordozás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is -, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.

7.5.2. 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.

7.5.3. A szolgáltatás átadó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt az átadó szolgáltatótól a 7.5.2. 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 szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, valamint az átadó szolgáltató előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani.

7.5.4. 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.

7.5.5. Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét - a (4) bekezdésben foglalt kivétellel - az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 3. § (4) bekezdésének alkalmazásával (kötőfizetés szabályai szerint) téríti meg.

8. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

8.1. A Szolgáltató a szolgáltatóváltási kezdeményezését lehetővé teszi

- a) ügyfélszolgálatán, ideértve a telefonos és - ha a Szolgáltató ilyen működtet - az internetes ügyfélszolgálatot is, ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az Előfizető, megfelelően azonosítható és
- b) valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, amely ügyfélszolgálati feladatokat is ellát.

- 8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az Előfizetőt átvevő szolgáltató biztosítja, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon kezdje meg az internet-hozzáférési szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama nem haladja meg az az munkanapot.

Azon internet-hozzáférési szolgáltatást tartalmazó szolgáltatáscsomagra vonatkozó szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szabályait a szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.

- 8.3. A szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető az internet-hozzáférési szolgáltatóváltási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére jelenti be az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentési eljárással azonos módon.

Ha az igényelt szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt, és új előfizetői szerződést köt az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó és jelen ÁSZF-ben foglalt szabályokkal azonos módon;
- b) az átvevő szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a szolgáltatóváltás napját, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat; és
- c) a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető megbízza az átvevő szolgáltatót, hogy a szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetése, és ha szükséges, a szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.

- 8.4. Ha a szolgáltatóváltás más szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való nagykereskedelmi hozzáféréssel valósul meg, vagy más műszaki okból a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a szolgáltatóváltási megállapodás az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül kerül megkötésre.

A szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített szolgáltatóváltás dátuma megállapodással, igazolható módon módosítható.

A szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja. Az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

Az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót értesíti a szolgáltatóváltásról az előfizetői

adatok, a megszüntetendő szolgáltatások, a szolgáltatóváltás dátuma, valamint - ha szükséges - a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.

8.5. Az igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja

- a) az Előfizető sikertelen azonosítása esetén;
- b) ha az Előfizetőnek a szolgáltatóváltási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt a 6.4.5. pont szerint igazolhatóan értesítette;
- c) ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

Ha az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt elutasította, az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat - ha szükséges, igazolt módon történt megállapodáson alapuló módosítással - folytatható.

8.6. A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén az átvevő szolgáltató a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres szolgáltatóváltásról.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatásait - ha műszakilag lehetőség van az átadó és átvevő szolgáltató szolgáltatásainak egyidejű nyújtására - az átadó szolgáltató értesítéséig fenntartja. Ilyen lehetőség hiányában az átadó szolgáltató a szolgáltatását a szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített napig fenntartja.

8.7. A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

Ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő Előfizető kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató Előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

8.8. Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, 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 szolgáltatónál megfizeti.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a jelen pont szerint átvállalt tartozását

kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

- 8.9. 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.

9. Az előfizetői szerződés időtartama, megszűnése

- 9.1. Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

- 9.2. A határozott időtartamú előfizetői szerződés – a 9.2.1. pontban megjelölt kivétellel – legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

- 9.2.1. Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez – az Eht.127.§.(4c)bek.-e szerinti - készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 9.2. pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

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

- 9.2.2. A 9.2. és 9.2.1 pontokban rögzített maximális időtartam nem vonatkozik az olyan részletfizetési szerződés időtartamára, amelyben az Előfizető vállalta, hogy kizárólag az előfizetői hozzáférési pont létesítését részletekben fizeti. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozó részletfizetési szerződés nem terjedhet ki az elektronikus hírközlő végberendezésre, és nem akadályozhatja az előfizetőt az előfizetői szerződés időtartamához és megszűnéséhez kapcsolódó jogai gyakorlásában.

- 9.3. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 12 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett

díjsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkor hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni.

- 9.4. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.
- 9.5. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkor határozott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún. "hűségnyilatkozat") ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott időtartamra (ún. „hűségidő”), határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján.
- 9.6. Az Előfizető úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői hozzáférési ponthoz (*szolgáltató által biztosított Wi-Fi router LAN 2-5 csatlakozási pontjai*) az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő géberendezést csatlakoztatni.
- 9.7. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.
- 9.8. A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a legfeljebb 6 hónapig tartó szünetelés időtartamával meghosszabbodik.
- 9.9. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik
- a) valamelyik fél általi felmondással,
 - Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,
 - az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 9.13.2. pont szerint,
 - Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel a továbbiakban megjelölt kivételekkel,
 - b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti felmondással
 - a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 8 nap határidővel a 9.12.1 pont szerint,
 - a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti felmondás 15 napos felmondási idővel, a 9.12.2. pont szerint

- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére 9.12.1. és 9.12.2. 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,
 - 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,
 - 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,
 - Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti,
- c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követőnapon megszűnik, j) 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,
- k) 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,

- l) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,
- m) megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáféréseken az Előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

9.10. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, 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) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén,
 - a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 15 nap határidővel, a 9.12.1. pont szerint,
 - a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti felmondás 15 napos felmondási idővel, a 9.12.2. pont szerint
 - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére a 9.12.1. és 9.12.2.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,
- i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás esetén
 - 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,

- 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,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti,
- Előfizető általi határozott idejű előfizetői szerződés felmondása a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal, ha
 - a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy
 - b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.
- j) a Szolgáltató általi felmondás esetén 60 napos felmondási idővel,
- k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napt követő napon megszűnik,
- l) 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,
- m) 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,
- n) ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímre, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést,
- o) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,
- p) megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáféréseken az Előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett

nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

9.11. 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 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles 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;
- b) a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az Előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereikhez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjsomagra, továbbá
- c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A jelen, 9.11. 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, 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 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.

9.12. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

9.12.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést legfeljebb 15 nap felmondási idővel felmondással mondhatja fel, ha

- a) 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,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 5. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el,

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – szerződésben biztosított felmondási joga kivételével – felmondja, vagy a szolgáltató jelen pont szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, úgy ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

9.12.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondással mondhatja fel, amennyiben 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 díjtarozás összecszerúségét 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.

- 9.12.3. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és
- a) a 9.12.1.a)-f) vagy 9.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
 - b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.
- 9.12.4. 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.
- 9.12.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján közli azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.
- 9.12.6. 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.

9.13. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

- 9.13.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.9. pont tartalmazza. A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **4. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól, jogszabályban vagy az ÁSZF-ben megjelölt kivételekkel.
- 9.13.2. 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.

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.

- 9.13.3. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, úgy a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga kivételével – nem jogosult felmondani. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga alapján - felmondja, vagy a szolgáltató jelen pont szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, úgy ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.
- 9.13.4. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, 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 hárított el,
 - c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és mely 9.13.4. a)-c) pontok szerinti esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.
- 9.13.5. Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja az Előfizető az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítéstől kézhezvételétől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést a 10.1.2 pontban megjelölt felmondási jogot kizáró körülmények hiányában.
- 9.13.6. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha
- a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy
 - b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.
- 9.13.7. 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,

9.14. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

9.14.1. Az előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:

- a) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- b) a természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes csomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- e) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- f) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- g) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik,
- h) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,
- i) megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáféréseken az Előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

9.14.2. A jelen ÁSZF vonatkozásában természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnésének minősül az, ha a természetes személy törvényes vagy végintézkedésen alapuló örökös nélkül hal meg és az elhunyt Előfizető vonatkozásába kizárólag a Magyar Állam minősül örökösnek. Az Előfizető jogutódnak kérelme esetén a Szolgáltató és az Előfizető jogutóda az előfizetői szerződést a kétoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint módosítja a **4.sz. melléklet** szerinti szerződésmódosítási díj jogutód általi megfizetése esetén.

9.15. Az előfizetői szerződés megszűnésének szabályai, következményei

9.15.1. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga alapján, a Szolgáltató kizárólag a készülék vásárlásból eredő kedvezményeket követeli, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

9.15.2. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt - jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga hiányában - felmondja, vagy a Szolgáltató 9.12.1., 9.12.2. pont szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti - ideértve a készülék vásárlásból 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 által megtérítendő összeg csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, akkor az Előfizető előzetes érdeklődésére a Szolgáltató ismerteti az összeg megállapításához alkalmazott, az előfizető szerződésére vonatkozó számítási módot olyan részletességgel, hogy az Előfizető az összeget előre ki tudja számítani.

9.15.3. Ha az Előfizető a 9.13.4. pont szerinti esetkörben mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, 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.

9.15.4. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

9.15.5. 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	IEEE 802.11/ a /b /g /n /ac

Értékesített eszköz megnevezése Mikrotik Wifi Router.

Függetlenítés helyszíne: nem értelmezhető

Függetlenítés vállalt határideje: nem értelmezhető

A készülék nem igényel függetlenítést. A szolgáltató által tett hálózat specifikus egyedi beállítások, amelyek lehetővé tették a szolgáltató hálózatán történő eddigi működését egy egyszerű "RESET" gomb nyomással eltávolíthatóak. Ekkor az eszköz vissza áll gyári alap állapotába, ahonnan új beállítások megadásával szabadon, újra üzembe lehet helyezni, bármely más hálózaton. Amennyiben előfizető a nem tudja az eszközt a szolgáltató érdekkörén kívüli új hálózaton üzembe helyezni, úgy szolgáltató már nem vonható felelősségre, előfizető saját maga kell, hogy szakember segítségét kérje.

Szolgáltató nem tartozik azért felelősséggel ha előfizető indokolatlanul (véletlenül) alkalmazza a "RESET" gomb megnyomását, és ezzel ellehetetleníti saját előfizetői szolgáltatásának igénybevételét.

A jelen pont alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő készüléket kell érteni.

9.15.6. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

9.15.7. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén - az Előfizető kérésére - díjmentesen lehetővé teszi a Szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra. Az Előfizető kérése esetén a Szolgáltató a hozzáférést, illetve a továbbítást ezt meghaladó időtartamra is biztosíthatja, a **4. sz. mellékletben** megjelölt e-mail-cím hozzáférési díj fizetésének Előfizető általi vállalása esetén, az alábbi feltételek szerint:

- Az Előfizető az előfizetői szerződés <megszüntetésekor> / <megszüntetését követő legfeljebb **XX** hónapon belül> nyilatkozik arról, hogy mely e-mail-címekre és időtartamokra kívánja a szolgáltatást igénybe venni
- A Szolgáltató az e-mail-cím hozzáférési és üzenet továbbítási szolgáltatás kiterjesztését legfeljebb <**XX**> hónapra teszi lehetővé.

9.16. Szolgáltatáscsomag különös szabályai

- 9.16.1. Ha az Előfizetőnek kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást, a csomag minden elemére alkalmazni kell az Eht. 127. § (4g) bekezdését, a 132. § (3)-(6) bekezdését, a 134. § (14) bekezdését, a 144. § (10) bekezdését és a 150. § (2) és (3) bekezdését.
- 9.16.2. Ha az Előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta 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.
- 9.16.3. Az Előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint 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 hárított el, vagy
 - c) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.
- 9.16.4. Ha a fogyasztónak kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférés szolgáltatást, a szolgáltatáscsomag minden elemére alkalmazni kell az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 26.§ (3), (4) és (7)-(9) bekezdésben foglaltakat, ideértve e rendelkezések azon elemekre történő értelemszerű alkalmazását is, amelyek egyébként nem tartoznának a hatályuk alá.
- 9.16.5. 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.

9.16.6. Szolgáltatáscsomag esetén a felek megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

9.16.7. 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 az Eht. 142. § (1) bekezdésében meghatározott számlamellékletben az internet-hozzáférés szolgáltatás díját - ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is - a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltünteti.

10. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

10.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

10.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően jogosult egyoldalúan módosítani.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az Eszr.-ben meghatározott tartalommal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti. Ha a Szolgáltató a már megkötött előfizetői szerződéseket nem érintő új szolgáltatás vagy feltételek bevezetése vagy módosítása miatt módosítja az ÁSZF-et, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-et legkésőbb a módosítás hatálybalépésekor közzéteszi.

10.1.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem jogosult az Előfizető a jelen pont szerint felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

- a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

10.1.3. A 10.1.2. a) pont vonatkozásában nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak az előfizető szerződését közvetlenül érintő díjak, díjsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

A 10.1.2. b) pont vonatkozásában nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

10.1.4. Ha az Előfizetőnek kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást vagy egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, a csomag minden elemére alkalmazni kell – többek közt – az Eht. 132. § (3)-(6) bekezdését, illetve az ÁSZF 10.1.1. és 10.1.2. pontjában foglaltakat.

10.1.5. Ha Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a Szolgáltatónak a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató az Eht.-nak és az ÁSZF-nek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályai szerint jár el, amennyiben az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására nem kerül sor.

10.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

10.2.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

10.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül (továbbiakban: áthelyezési igény), ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

Az Eht. és a jelen ÁSZF vonatkozásában áthelyezés: A helyhez kötött előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás

igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi, kivéve a jelen pontban megjelölt esetköröket A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az Előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor az Eht.137.§(1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn, vagy a szolgáltatás az ÁSZF 5.3. pontja szerint felfüggesztés alatt áll, vagy a Szolgáltatón kívüli ok miatt nem teljesíthető.

Az áthelyezési igény akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt nyilatkozatot az áthelyezés igényléséről, és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

A Szolgáltató a valamennyi szükséges adatot tartalmazó áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját,
- c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt az Előfizető- a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja, vagy
- e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatás az 5.3. pont szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

Az áthelyezési igény Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pontban foglaltak szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában vagy a Szolgáltatón kívül álló ok miatt a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal,

hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az Előfizető általi felmondás szabályai az irányadók.

Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

10.2.3. Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

- a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg
 - b) a csomag más szolgáltatási szintű csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától
 - c) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül,
 - d) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás lemondása esetén annak kikapcsolását a bejelentés napját követő hónap első napjától
- teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a **4. sz. mellékletben** meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

10.2.4. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

10.2.4.1. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan csomag vonatkozásában igényli, melyben levő szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított csomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

10.2.4.2. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

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

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

10.3. A kétoldalú szerződésmódosítás esetei

10.3.1. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti.

- 10.3.2. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

- 10.3.3. A Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően rögzíti, hogy az Előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá tájékoztatni az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

- 10.3.4. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó előfizetői ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt a Szolgáltató kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem minősül a Szolgáltató tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog biztosítása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további nyújtása, illetve az Előfizető kérelme megválaszolásának hiánya.

- 10.3.5. 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 vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési 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.

11. Adatkezelés, adatbiztonság

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

- 11.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait az Előzetes Tájékoztatás és az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, mely utóbbi a Szolgáltató internetes honlapján található meg.

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

- 11.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére az Előfizető saját adatairól felvilágosítást ad.
Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.
- 11.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az Adatkezelési Tájékoztatóban megjelölt időtartamig tárolhatja, őrizheti, kezelheti.
- 11.2.3. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak az Adatkezelési Tájékoztató szerint teljesíthet.
- 11.2.4. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.
- 11.2.5. A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat
- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
 - b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
 - c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
 - d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága).

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

A műszaki és szervezési intézkedések - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot, a legújabb eredményeket és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatok mindenkor mértékének megfelelő biztonsági szintet nyújtanak a kockázatok felhasználókra, egyéb hálózatokra és szolgáltatásokra gyakorolt hatásának megelőzése és minimalizálása érdekében.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt és indokolt esetben a Felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető, a Felhasználó által tehető intézkedésekről.

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.

11.2.6. A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén - ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét – a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti. Nem kerül sor az érintett Előfizető vagy magánszemély értesítésére a személyes adataival való visszaélésről, ha Szolgáltató a hírközlési hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében.

11.2.7. Az Előfizető vagy más magánszemély, mint érintett (továbbiakban: Érintett) által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet a Szolgáltató, mint Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden Érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az Érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR-t.

12. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának feltételei

12.1. Azon üzleti Előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, a Szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha azon üzleti Előfizető, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a Szolgáltató e rendelkezésektől részben vagy egészben eltérjen.

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

12.2. A természetes személy Előfizetőnek vagy a 12.1. pont szerinti végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozásnak vagy kisvállalkozásnak vagy közhasznú szervezetnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő

értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 10.2.4.1. pont szabályai az irányadók.

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

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 10.2.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

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

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

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

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

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

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

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

- 13.1.4. A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges –, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: hírközlési berendezést, vezetéket) elhelyezzen.
- 13.1.5. Az Előfizetőt/Igénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.
- 13.1.6. Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban és az elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén a 2.1.3.8. és 13.4.1. pont szerint.
- 13.1.7. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői

szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

13.2.1. Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés és az Előzetes Tájékoztatás alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

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

13.3.1. Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.4. pont szabályai az irányadók.

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

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

13.3.3. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A jelen pont alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő készüléket kell érteni.

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

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

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

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

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylő vagy Előfizető személy változás, melyre a szerződésmódosítás szabályai az irányadók.

13.4.3. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges kárért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

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

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

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató - a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében - internetes honlapján könnyen megtalálható helyen közzéteszi az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek (szűrőszoftver) és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást, továbbá a közzétételről és annak elérhetőségéről negyedévente az Előfizetőt tájékoztatja.. A Szolgáltató a

szűrőszoftver/ek, az azok használatára vonatkozó tájékoztatás/ok elérhetőségét ingyenesen biztosítja internetes honlapján.

15. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és 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.

**1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége
(cím, telefonszám, nyitvatartási idő)****1. Ügyfélszolgálat**

Ügyfélszolgálat címe:	Nyitva tartási ideje:		Elérhetőségek:
6000. Kecskemét, Izsáki út 2.	Hétfő:	13:00 - 15:30	Rövid hívószám: 1290 Telefonszám: + 36 (76) 76 76 76 Mobilszám: + 36 (20) (30) (70) 5555 595
	Kedd:	10:00 - 12:00	
	Szerda:	13:00 - 15:30	
	Csütörtök:	10:00 - 12:00	
	Péntek:	13:00 - 15:30	
	Szombat:	ZÁRVA	E-mail cím: ugyfelszolgalat@deltanet.hu
	Vasárnap:		

2. Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése:	Elérhetőség időtartama:		Elérhetőségek:
Egységes minden szolgáltatási terület tekintetében	Egységes az év minden napján	Telefon: 07:00 - 17:30	Rövid hívószám: 1290 Telefonszám: + 36 (76) 76 76 76 Mobilszám: + 36 (20) (30) (70) 5555 595
		Üzenetrögzítő: 17:30 - 07:00	E-mail cím: hibabejelentes@deltanet.hu

2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

- 1. 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

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

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

- 2. 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) [Eht. 21.§ (6)-(8), Fttv. 10.§ (1)], a 387/2016.(XII.2.) Korm.sz. rendelet szerinti illetékességi szabályok szerint:**

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

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 közgazgatási rendtartásról

3. 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

4. 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

5. 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

6. Az Eht. 21.§ (6)-(8) bekezdésében meghatározott kivételekkel 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
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

7. 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

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

3. sz. melléklet: A szolgáltatások minőségi mutatói

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

a.) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./Az első csatlakozás létesítési ideje	15 nap
2./ Hibaarány hozzáférési vonalanként	12 db/év
3./ Hibajavítási idő	72 óra
4./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	70.00 %

b.) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Helyhez kötött mikrohullámú Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén*

MikroHome 2022*									
Díjcsomag neve	XS	S	M	L	XL	2XL	3XL	4XL	5XL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	6	15	20	25	30	36	50	70	100
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	2	5	6	7	8	9	15	20	25
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	2	5	6	7	8	9	15	20	25
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,4	1	1,2	1,4	1,6	1,8	3	4	5
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,4	1	1,2	1,4	1,6	1,8	3	4	5
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,1	0,2	0,2	0,3	0,3	0,4	0,6	0,8	1

MikroHome 2023*									
Díjcsomag neve	XS	S	M	L	XL	2XL	3XL	4XL	5XL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	10	15	20	25	30	40	50	70	100
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	4	5	6	7	8	9	10	15	20
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	4	5	6	7	8	9	10	15	20
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,8	1	1,2	1,4	1,6	1,8	2	3	4
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,8	1	1,2	1,4	1,6	1,8	2	3	4
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,4	0,4	0,6	0,8

MikroHome 2024*										
Díjcsomag neve	2XS	XS	S	M	L	XL	2XL	3XL	4XL	5XL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	5	10	15	20	25	30	40	50	75	100
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	1	2	3	4	5	6	8	10	15	20
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	1	2	3	4	5	6	8	10	15	20
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,2	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,6	2	3	4
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,2	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,6	2	3	4
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,04	0,08	0,12	0,16	0,2	0,24	0,32	0,4	0,6	0,8

MikroHome 2025*										
Díjcsomag neve	2XS	XS	S	M	L	XL	2XL	3XL	4XL	
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	5	10	15	20	25	30	40	50	60	

Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	1	2	3	4	5	6	8	10	12
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	1	2	3	4	5	6	8	10	12
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,2	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,6	2	2,4
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,2	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,6	2	2,4
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,04	0,08	0,12	0,16	0,2	0,24	0,32	0,4	0,48

MikroHome 2025*								
Díjcsomag neve	5XL	6XL	7XL	8XL	9XL	10XL	11XL	12XL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	70	80	100	130	160	200	240	300
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	14	16	20	26	32	40	48	60
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	14	16	20	26	32	40	48	60
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	2,8	3,2	4	5,2	6,4	8	9,6	12
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	2,8	3,2	4	5,2	6,4	8	9,6	12
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,56	0,64	0,8	1,04	1,28	1,6	1,92	2,4

MikroHome 2026*								
Díjcsomag neve	2XS	XS	S	M	L	XL	2XL	
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	10	15	20	25	30	35	40	
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	2	3	4	5	6	7	8	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	2	3	4	5	6	7	8	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,4	1,6	
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,4	1,6	
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,08	0,12	0,16	0,2	0,24	0,28	0,32	

MikroHome 2026*								
Díjcsomag neve	3XL	4XL	5XL	6XL	7XL	8XL	9XL	
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	50	60	70	80	100	130	160	
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	10	12	14	16	20	26	32	
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	10	12	14	16	20	26	32	
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	2	2,4	2,8	3,2	4	5,2	6,4	
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	2	2,4	2,8	3,2	4	5,2	6,4	
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,4	0,48	0,56	0,64	0,8	1,04	1,28	

* A szolgáltatás Kecskeméten és 50 km-es körzetében érhető el.

Helyhez kötött kábelhálózatos Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén**

Hetény KábelNet 2022**					
Díjcsomag neve	S	M	L	XL	XXL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	20	40	70	100	200
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	8	15	20	20	20
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	8	15	20	20	20
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	1,6	3	4	4	4
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	1,6	3	4	4	4
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,3	0,6	0,8	0,8	0,8

Hetény KábelNet 2023**					
Díjcsomag neve	S	M	L	XL	XXL

Maximális letöltési sebesség (Mbps)	20	40	70	100	200
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	8	15	20	20	20
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	8	15	20	20	20
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	1,6	3	4	4	4
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	1,6	3	4	4	4
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,3	0,6	0,8	0,8	0,8

Hetény KábelNet 2024**					
Díjcsomag neve	S	M	L	XL	XXL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	20	40	70	100	200
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	4	8	14	20	40
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	4	8	14	20	40
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,8	1,6	2,8	4	8
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,8	1,6	2,8	4	8
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,16	0,32	0,56	0,8	1,6

Hetény KábelNet 2025**						
Díjcsomag neve	XXS	S	M	L	XL	XXL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	20	30	50	80	160	250
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	4	6	10	16	32	50
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	4	6	10	16	32	50
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,8	1,2	2	3,2	6,4	10
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,8	1,2	2	3,2	6,4	10
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,16	0,24	0,4	0,64	1,28	2

Hetény KábelNet 2026**							
Díjcsomag neve	XXS	XS	S	M	L	XL	XXL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	30	50	80	120	170	230	300
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	6	10	16	24	34	46	60
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	6	10	16	24	34	46	60
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	1,2	2	3,2	4,8	6,8	9,2	12
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	1,2	2	3,2	4,8	6,8	9,2	12
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,24	0,4	0,64	0,96	1,36	1,84	2,4

**A szolgáltatás kizárólag Kecskemét-Hetényegyháza területén kiépült kábelhálózaton érhető el.

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

a.) Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók:

- 1./ Az első csatlakozás létesítési ideje: az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása

között eltelt időnek (kivéve a visszavont megrendelések) az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

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

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ Hibaarány hozzáférési vonalanként:

a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma.

Hiba: a szolgáltatás igénybe nem vehetősége vagy csökkent minőségi állapota, amelyről az előfizető bejelentést tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak számától függetlenül.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés vagy előfizető saját hálózatának hibája,

3./ Hibajavítási idő:

a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Hibabejelentés:

a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a

bekapcsolt, érintett vonalak számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

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

4./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

b.) Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók:

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén:

1. 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 megtapaszthat.

2. Rendes körülmények között elérhető sebesség:

a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll;

A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

3. 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

A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

A mutatók vonatkozásában:

A sebesség mérést mindig az ide vonatkozó szabvány szerint az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató szervere között, a szolgáltató hálózatán belül kell elvégezni.

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői hálózat, szolgáltatói hálózat felőli végénél kialakított - a szolgáltató által felügyelt (felügyelhető) mérőpontja, avagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások, vételkörzet

4.a.) Szolgáltató mikrohullámú szolgáltatásának vételkörzete:

A felsorolt településeken kívüli területre nem kérhető a szolgáltatás áthelyezése.

Kecskemét	Jakabszállás	Fülöpjakab	Ladánybene	Kunadacs
Kiskunfélegyháza	Ágasegyháza	Városföld	Tiszaalpár	Kunbaracs
Kerekegyháza	Tiszaécske	Lajosmizse	Szentkirály	Páhi
Kunszentmiklós	Nagykőrös	Fülöpháza	Kunpeszér	Szabadszállás
Kunszentmárton	Helvécia	Nyárlőrinc	Tázlár	Tass
Tatárszentgyörgy	Bócsa	Kunszállás	Fülöpszállás	Petőfiszállás
Jászszenklászló	Ballószög	Izsák	Bugac	Móricgát
Pálmonostora	Orgovány	Lakitelek	Cserkeszőlő	Kocsér

4.b.) Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj:

Területi megjelölés: a szolgáltató teljes szolgáltatási területén

Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata mikrohullámú szolgáltatás esetén

Érvényes: 2026.03.01-től

Hozzáférési mód: mikrohullámú kapcsolat (vezeték nélküli, antennás kapcsolat)

Helyhez kötött mikrohullámú Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén	MikroHome 2022...								
Díjcsomag neve	XS	S	M	L	XL	2XL	3XL	4XL	5XL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	6	15	20	25	30	36	50	70	100
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	2	5	6	7	8	9	15	20	25
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	2	5	6	7	8	9	15	20	25
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,4	1	1,2	1,4	1,6	1,8	3	4	5
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,4	1	1,2	1,4	1,6	1,8	3	4	5
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,1	0,2	0,2	0,3	0,3	0,4	0,6	0,8	1
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan								
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe; Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelése)	nem értelmezhető								
Késleltetés; Késleltetés-ingadozás (körbejárási)(ms)	5 - 100								
Csomagvesztés (%)	0 - 5								
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	XS	S	M	L	XL	2XL	3XL	4XL	5XL
Webböngészés, Levelezés, VoIP	igen								
Chat alkalmazások, Közösségi oldalak	igen								
Fájlcserélő alkalmazások, Online Tv	nem		igen						
Video megosztó alkalmazások, Egyebek	nem		igen						
A szolgáltatás havi díja csekkes fizetéssel* (listaár)									
ÁFA nélkül Ft	12 495	13 884	15 966	17 355	18 743	27 767	41 651	55 534	76 360
ÁFA Ft	625	694	798	868	937	1 388	2 083	2 777	3 818
ÁFÁ-val Ft	13 120	14 578	16 764	18 222	19 680	29 156	43 733	58 311	80 178
A szolgáltatás havi díja határozatlan idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*									
ÁFA nélkül Ft	11 107	12 495	14 578	15 966	17 355	26 379	40 263	54 146	74 972
ÁFA Ft	555	625	729	798	868	1 319	2 013	2 707	3 749
ÁFÁ-val Ft	11 662	13 120	15 307	16 764	18 222	27 698	42 276	56 853	78 720
A szolgáltatás havi díja 1 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*									
ÁFA nélkül Ft	9 719	11 107	13 189	14 578	15 966	24 991	38 874	52 758	73 583
ÁFA Ft	486	555	659	729	798	1 250	1 944	2 638	3 679
ÁFÁ-val Ft	10 204	11 662	13 849	15 307	16 764	26 240	40 818	55 396	77 262
A szolgáltatás havi díja 2 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*									
ÁFA nélkül Ft	6 942	8 330	10 413	11 801	13 189	22 214	36 097	49 981	70 806
ÁFA Ft	347	417	521	590	659	1 111	1 805	2 499	3 540
ÁFÁ-val Ft	7 289	8 747	10 933	12 391	13 849	23 324	37 902	52 480	74 347

* Nem csekkes fizetési mód (csoportos beszedés vagy átutalás) választása esetén 1.000 Ft díj kedvezményt biztosítunk, mely a fenti bruttó havidíjakból levonandó.

A MikroHome 2022 nevű szolgáltatások a MikroHome 2023 nevű szolgáltatások 2023 év eleji megjelenése után kivezetésre kerültek a felajánlható termékek közül, így ezekre már nem köthető új szerződés.

A MikroHome 2022 szolgáltatások díjai a KSH által közzétett előző évi inflációval azonos mértékben változtak: 2023.03.01-én +14,5%-kal, 2024.03.01-én +17,6%-kal, 2025.03.01-én +3,7%-kal és 2026.03.01-én +4,4%-kal.

Helyhez kötött mikrohullámú Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén	MikroHome 2023...								
Díjsomag neve	XS	S	M	L	XL	2XL	3XL	4XL	5XL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	10	15	20	25	30	40	50	70	100
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	4	5	6	7	8	9	10	15	20
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	4	5	6	7	8	9	10	15	20
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,8	1	1,2	1,4	1,6	1,8	2	3	4
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,8	1	1,2	1,4	1,6	1,8	2	3	4
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,4	0,4	0,6	0,8
Díjsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan								
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjsomagba foglalt adatforgalmi keretbe; Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelése)	nem értelmezhető								
Késleltetés; Késleltetés-ingadozás (körbejárási)(ms)	5 - 100								
Csomagvesztés (%)	0 - 5								
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	XS	S	M	L	XL	2XL	3XL	4XL	5XL
Webböngészés, Levelezés, VoIP	igen								
Chat alkalmazások, Közösségi oldalak	igen								
Fájlcserélő alkalmazások, Online Tv	nem		igen						
Video megosztó alkalmazások, Egyebek	nem		igen						
A szolgáltatás havi díja határozatlan idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*									
ÁFA nélkül Ft	11 519	12 732	13 944	15 157	16 369	23 645	35 770	47 895	66 084
ÁFA Ft	576	637	697	758	818	1 182	1 789	2 395	3 304
ÁFA-val Ft	12 095	13 368	14 641	15 915	17 188	24 827	37 559	50 290	69 388
A szolgáltatás havi díja 1 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*									
ÁFA nélkül Ft	9 700	10 913	12 125	13 338	14 551	21 826	33 951	46 077	64 265
ÁFA Ft	485	546	606	667	728	1 091	1 698	2 304	3 213
ÁFA-val Ft	10 185	11 459	12 732	14 005	15 278	22 917	35 649	48 380	67 478
A szolgáltatás havi díja 2 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*									
ÁFA nélkül Ft	7 882	9 094	10 307	11 519	12 732	20 007	32 132	44 258	62 446
ÁFA Ft	394	455	515	576	637	1 000	1 607	2 213	3 122
ÁFA-val Ft	8 276	9 549	10 822	12 095	13 368	21 007	33 739	46 471	65 568

* Nem csekkes fizetési mód (csoportos beszédés vagy átutalás) választása esetén 1.500 Ft díj kedvezményt biztosítunk, mely a fenti bruttó havidíjakból levonandó.

A MikroHome 2023 nevű szolgáltatások a MikroHome 2024 nevű szolgáltatások 2024 év eleji megjelenése után kivezetésre kerültek a felajánlható termékek közül, így ezekre már nem köthető új szerződés.

A MikroHome 2023 csomagok díjai a KSH által közzétett előző évi inflációval azonos mértékben változtak: 2024.03.01-én +17,6%-kal, 2025.03.01-én +3,7%-kal és 2026.03.01-én +4,4%-kal.

Helyhez kötött mikrohullámú Internet szolgáltatás	MikroHome 2024...									
Díjcsomag neve	XXS	XS	S	M	L	XL	2XL	3XL	4XL	5XL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	5	10	15	20	25	30	40	50	75	100
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	1	2	3	4	5	6	8	10	15	20
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	1	2	3	4	5	6	8	10	15	20
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,2	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,6	2	3	4
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,2	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,6	2	3	4
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	0,3	0,4	0,6	0,8
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan									
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe; Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető									
Késleltetés; Késleltetés-ingadozás (körbejárási)(ms)	5 - 100									
Csomagvesztés (%)	0 - 10									
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	XXS	XS	S	M	L	XL	2XL	3XL	4XL	5XL
Webböngészés, Levelezés, VoIP	igen									
Chat alkalmazások, Közösségi oldalak	igen									
Fájlcserélő alkalmazások, Online Tv	nem		igen							
Video megosztó alkalmazások, Egyebek	nem		igen							
A szolgáltatás havi díja határozatlan idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*										
ÁFA nélkül Ft	9 280	10 311	11 342	12 373	13 404	14 435	21 653	31 963	42 274	57 740
ÁFA Ft	464	516	567	619	670	722	1 083	1 598	2 114	2 887
ÁFA-val Ft	9 744	10 826	11 909	12 992	14 074	15 157	22 735	33 561	44 388	60 627
A szolgáltatás havi díja 1 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*										
ÁFA nélkül Ft	7 733	8 764	9 795	10 826	11 857	12 888	20 106	30 417	40 727	56 194
ÁFA Ft	387	438	490	541	593	644	1 005	1 521	2 036	2 810
ÁFA-val Ft	8 120	9 202	10 285	11 368	12 450	13 533	21 111	31 938	42 764	59 003
A szolgáltatás havi díja 2 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*										
ÁFA nélkül Ft	6 186	7 218	8 249	9 280	10 311	11 342	18 559	28 870	39 181	54 647
ÁFA Ft	309	361	412	464	516	567	928	1 444	1 959	2 732
ÁFA-val Ft	6 496	7 578	8 661	9 744	10 826	11 909	19 487	30 314	41 140	57 379

* Nem csekkes fizetési mód (csoportos beszédés vagy átutalás) választása esetén 1.500 Ft díj kedvezményt biztosítunk, mely a fenti bruttó havidíjakból levonandó.

A MikroHome 2024 nevű szolgáltatások a MikroHome 2025 nevű szolgáltatások 2025 év eleji megjelenése után kivezetésre kerülnek a felajánlható termékek közül, így ezekre már nem köthető új szerződés.

A MikroHome 2024 szolgáltatások díjai a KSH által közzétett előző évi inflációval azonos mértékben változnak 2025.03.01-től +3,7%-kal és 2026.03.01-én +4,4%-kal.

Helyhez kötött mikrohullámú Internet szolgáltatás	MikroHome 2025 2XS...4XL						
Díjcsomag neve	2XS	XS	S	M	L	XL	2XL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	5	10	15	20	25	30	40
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	1	2	3	4	5	6	8
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	1	2	3	4	5	6	8
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,2	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,6
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,2	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,6
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,04	0,08	0,12	0,16	0,2	0,24	0,32
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan						
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe; Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelése)	nem értelmezhető						
Késleltetés; Késleltetés-ingadozás (körbejárási)(ms)	5 - 100						
Csomagvesztés (%)	0 - 10						
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	2XS	XS	S	M	L	XL	2XL
Webböngészés, Levelezés, VoIP	igen						
Chat alkalmazások, Közösségi oldalak	igen						
Fájlcserélő alkalmazások, Online Tv	nem		igen				
Video megosztó alkalmazások, Egyebek	nem		igen				
A szolgáltatás havi díja határozatlan idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*							
ÁFA nélkül Ft	7 883	9 304	10 724	12 144	13 565	14 985	17 826
ÁFA Ft	394	465	536	607	678	749	891
ÁFÁ-val Ft (bruttó)	8 277	9 769	11 260	12 752	14 243	15 735	18 717
A szolgáltatás havi díja 1 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*							
ÁFA nélkül Ft	7 244	8 522	9 801	11 079	12 358	13 636	16 193
ÁFA Ft	362	426	490	554	618	682	810
ÁFÁ-val Ft (bruttó)	7 606	8 949	10 291	11 633	12 975	14 318	17 002
A szolgáltatás havi díja 2 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*							
ÁFA nélkül Ft	5 966	6 960	7 954	8 949	9 943	10 937	12 926
ÁFA Ft	298	348	398	447	497	547	646
ÁFÁ-val Ft (bruttó)	6 264	7 308	8 352	9 396	10 440	11 484	13 572

* Nem csekkes fizetési mód (csoportos beszédés vagy átutalás) választása esetén bruttó 1.500 Ft díj kedvezményt biztosítunk, mely a fenti bruttó havidíjakból levonandó.

A MikroHome 2025 nevű szolgáltatások a MikroHome 2026 nevű szolgáltatások 2026 év eleji megjelenése után kivezetésre kerülnek a felajánlható termékek közül, így ezekre már nem köthető új szerződés.

A MikroHome 2025 szolgáltatások díjai a KSH által közzétett előző évi inflációval azonos mértékben változnak 2026.03.01-én +4,4%-kal.

Helyhez kötött mikrohullámú Internet szolgáltatás esetén	MikroHome 2025 3XL...9XL						
Díjcsomag neve	3XL	4XL	5XL	6XL	7XL	8XL	9XL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	50	60	70	80	100	130	160
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	10	12	14	16	20	26	32
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	10	12	14	16	20	26	32
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	2	2,4	2,8	3,2	4	5,2	6,4
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	2	2,4	2,8	3,2	4	5,2	6,4
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,4	0,48	0,56	0,64	0,8	1,04	1,28
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan						
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe; Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető						
Késleltetés; Késleltetés-ingadozás (körbejárási)(ms)	5 - 100						
Csomagvesztés (%)	0 - 10						
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	3XL	4XL	5XL	6XL	7XL	8XL	9XL
Webböngészés, Levelezés, VoIP	igen						
Chat alkalmazások, Közösségi oldalak	igen						
Fájlcserélő alkalmazások, Online Tv	nem		igen				
Video megosztó alkalmazások, Egyebek	nem		igen				
A szolgáltatás havi díja határozatlan idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*							
ÁFA nélkül Ft	22 087	27 769	34 871	43 393	53 336	64 700	77 483
ÁFA Ft	1 104	1 388	1 744	2 170	2 667	3 235	3 874
ÁFA-val Ft (bruttó)	23 192	29 157	36 615	45 563	56 003	67 935	81 357
A szolgáltatás havi díja 1 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*							
ÁFA nélkül Ft	20 028	25 141	31 533	39 203	48 152	58 379	69 884
ÁFA Ft	1 001	1 257	1 577	1 960	2 408	2 919	3 494
ÁFA-val Ft (bruttó)	21 029	26 398	33 110	41 163	50 559	61 298	73 378
A szolgáltatás havi díja 2 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*							
ÁFA nélkül Ft	15 909	19 886	24 857	30 823	37 783	45 737	54 686
ÁFA Ft	795	994	1 243	1 541	1 889	2 287	2 734
ÁFA-val Ft (bruttó)	16 704	20 880	26 100	32 364	39 672	48 024	57 420

* Nem csekkes fizetési mód (csoportos beszédés vagy átutalás) választása esetén bruttó 1.500 Ft díj kedvezményt biztosítunk, mely a fenti bruttó havidíjakból levonandó.

A MikroHome 2025 nevű szolgáltatások a MikroHome 2026 nevű szolgáltatások 2026 év eleji megjelenése után kivezetésre kerülnek a felajánlható termékek közül, így ezekre már nem köthető új szerződés.

A MikroHome 2025 szolgáltatások díjai a KSH által közzétett előző évi inflációval azonos mértékben változnak 2026.03.01-én +4,4%-kal.

Helyhez kötött mikrohullámú Internet szolgáltatás	MikroHome 2026 2XS...2XL						
Díjcsomag neve	2XS	XS	S	M	L	XL	2XL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	10	15	20	25	30	35	40
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	2	3	4	5	6	7	8
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	2	3	4	5	6	7	8
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,4	1,6
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,4	0,6	0,8	1	1,2	1,4	1,6
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,08	0,12	0,16	0,2	0,24	0,28	0,32
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan						
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe; Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető						
Késleltetés; Késleltetés-ingadozás (körbejárási)(ms)	5 - 100						
Csomagvesztés (%)	0 - 10						
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	2XS	XS	S	M	L	XL	2XL
Webböngészés, Levelezés, VoIP	igen						
Chat alkalmazások, Közösségi oldalak	igen						
Fájlcserélő alkalmazások, Online Tv	nem		igen				
Video megosztó alkalmazások, Egyebek	nem		igen				
A szolgáltatás havi díja határozatlan idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*							
ÁFA nélkül Ft	9 038	9 990	10 943	11 895	12 848	13 800	14 752
ÁFA Ft	452	500	547	595	642	690	738
ÁFÁ-val Ft (bruttó)	9 490	10 490	11 490	12 490	13 490	14 490	15 490
A szolgáltatás havi díja 1 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*							
ÁFA nélkül Ft	7 610	8 562	9 514	10 467	11 419	12 371	13 324
ÁFA Ft	380	428	476	523	571	619	666
ÁFÁ-val Ft (bruttó)	7 990	8 990	9 990	10 990	11 990	12 990	13 990
A szolgáltatás havi díja 2 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*							
ÁFA nélkül Ft	6 181	7 133	8 086	9 038	9 990	10 943	11 895
ÁFA Ft	309	357	404	452	500	547	595
ÁFÁ-val Ft (bruttó)	6 490	7 490	8 490	9 490	10 490	11 490	12 490

* Nem csekkes fizetési mód (csoportos beszédés vagy átutalás) választása esetén bruttó 1.500 Ft díj kedvezményt biztosítunk, mely a fenti bruttó havidíjakból levonandó.

Helyhez kötött mikrohullámú Internet szolgáltatás esetén	MikroHome 2026 3XL...9XL						
Díjcsomag neve	3XL	4XL	5XL	6XL	7XL	8XL	9XL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	50	60	70	80	100	120	150
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	10	12	14	16	20	24	30
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	10	12	14	16	20	24	30
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	2	2,4	2,8	3,2	4	4,8	6
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	2	2,4	2,8	3,2	4	4,8	6
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,4	0,48	0,56	0,64	0,8	0,96	1,2
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan						
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe; Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető						
Késleltetés; Késleltetés-ingadozás (körbejárási)(ms)	5 - 100						
Csomagvesztés (%)	0 - 10						
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	3XL	4XL	5XL	6XL	7XL	8XL	9XL
Webböngészés, Levelezés, VoIP	igen						
Chat alkalmazások, Közösségi oldalak	igen						
Fájlcserélő alkalmazások, Online Tv	nem		igen				
Video megosztó alkalmazások, Egyebek	nem		igen				
A szolgáltatás havi díja határozatlan idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*							
ÁFA nélkül Ft	15 705	18 562	22 371	27 133	32 848	39 514	47 133
ÁFA Ft	785	928	1 119	1 357	1 642	1 976	2 357
ÁFA-val Ft (bruttó)	16 490	19 490	23 490	28 490	34 490	41 490	49 490
A szolgáltatás havi díja 1 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*							
ÁFA nélkül Ft	14 276	17 133	20 943	25 705	31 419	38 086	45 705
ÁFA Ft	714	857	1 047	1 285	1 571	1 904	2 285
ÁFA-val Ft (bruttó)	14 990	17 990	21 990	26 990	32 990	39 990	47 990
A szolgáltatás havi díja 2 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel*							
ÁFA nélkül Ft	12 848	15 705	19 514	24 276	29 990	36 657	44 276
ÁFA Ft	642	785	976	1 214	1 500	1 833	2 214
ÁFA-val Ft (bruttó)	13 490	16 490	20 490	25 490	31 490	38 490	46 490

* Nem csekkes fizetési mód (csoportos beszédés vagy átutalás) választása esetén bruttó 1.500 Ft díj kedvezményt biztosítunk, mely a fenti bruttó havidíjakból levonandó.

Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata kábel hálózatos szolgáltatás esetén

Hozzáférési mód: kábel hálózati kapcsolat (vezetékes, oszlopokon kiépített kapcsolat)

Érvényesség kezdete: 2026. 03. 01.

Helyhez kötött kábelhálózatos* Internet-hozzáférési szolgáltatás	Hetény KábelNet 2022*				
Díjcsomag neve	S	M	L	XL	XXL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	20	40	70	100	200
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	8	15	20	20	20
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	8	15	20	20	20
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	1,6	3	4	4	4
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	1,6	3	4	4	4
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,3	0,6	0,8	0,8	0,8
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan				
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe; Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető				
Késleltetés; Késleltetés-ingadozás (körbejárási)(ms)	5 - 50				
Csomagvesztés (%)	0 - 5				
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	S	M	L	XL	XXL
Webböngészés, Levelezés, VoIP, Chat alkalmazások, Online tv, Egyebek	igen				
Közösségi oldalak, Fájlcserélő alkalmazások, Videómegosztó alkalmazások	igen				
A szolgáltatás havi díja csekkes fizetéssel** (listaár)					
ÁFA nélkül (Ft)	11 246	12 773	14 439	16 105	25 685
ÁFA 5% (Ft)	562	639	722	805	1 284
ÁFÁ-val (Ft)	11 808	13 412	15 161	16 910	26 969
A szolgáltatás havi díja határozatlan idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**					
ÁFA nélkül (Ft)	9 857	11 385	13 051	14 717	24 296
ÁFA 5% (Ft)	493	569	653	736	1 215
ÁFÁ-val (Ft)	10 350	11 954	13 703	15 452	25 511
A szolgáltatás havi díja 1 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**					
ÁFA nélkül (Ft)	8 469	9 996	11 662	13 328	22 908
ÁFA 5% (Ft)	423	500	583	666	1 145
ÁFÁ-val (Ft)	8 892	10 496	12 245	13 995	24 053
A szolgáltatás havi díja 2 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**					
ÁFA nélkül (Ft)	5 692	7 219	8 886	10 552	20 131
ÁFA 5% (Ft)	285	361	444	528	1 007
ÁFÁ-val (Ft)	5 977	7 580	9 330	11 079	21 138

*A szolgáltatás kizárólag Kecskemét-Hetényegyháza területén kiépült kábelhálózaton érhető el.

** Nem csekkes fizetési mód esetén (csoportos beszedés vagy átutalás) havi 1.000 Ft díj kedvezményt biztosítunk, mely a fenti díjakból levonandó.

A Hetény KábelNet 2022 nevű szolgáltatások a Hetény KábelNet 2023 nevű szolgáltatások 2023 év eleji megjelenése után kivételre kerültek a felajánlható termékek közül, így ezekre már nem köthető új szerződés.

A Hetény KábelNet 2022 szolgáltatások díjai a KSH által közzétett inflációval azonos mértékben évente változtak: 2023.03.01-én +14,5%-kal, 2024.03.01-én +17,6%-kal, 2025.03.01-én +3,7%-kal és 2026.03.01-én +4,4%-kal.

Helyhez kötött kábelhálózat* Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén	Hetény KábelNet 2023*				
Díjcsomag neve	S	M	L	XL	XXL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	20	40	70	100	200
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	8	15	20	20	20
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	8	15	20	20	20
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	1,6	3	4	4	4
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	1,6	3	4	4	4
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,3	0,6	0,8	0,8	0,8
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan				
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe; Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető				
Késleltetés; Késleltetés-ingadozás (körbejárási)(ms)	5 - 50				
Csomagvesztés (%)	0 - 5				
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	S	M	L	XL	XXL
Webböngészés, Levelezés, VoIP, Chat alkalmazások, Online tv, Egyebek	igen				
Közösségi oldalak, Fájlcserélő alkalmazások, Videómegosztó alkalmazások	igen				
A szolgáltatás havi díja határozatlan idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**					
ÁFA nélkül (Ft)	9 094	10 428	11 883	13 338	21 705
ÁFA 5% (Ft)	455	521	594	667	1 085
ÁFÁ-val (Ft)	9 549	10 949	12 477	14 005	22 790
A szolgáltatás havi díja 1 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**					
ÁFA nélkül (Ft)	7 275	8 609	10 064	11 519	19 886
ÁFA 5% (Ft)	364	430	503	576	994
ÁFÁ-val (Ft)	7 639	9 040	10 567	12 095	20 880
A szolgáltatás havi díja 2 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**					
ÁFA nélkül (Ft)	5 456	6 790	8 245	9 700	18 067
ÁFA 5% (Ft)	273	340	412	485	903
ÁFÁ-val (Ft)	5 729	7 130	8 658	10 185	18 970

*A szolgáltatás kizárólag Kecskemét-Hetényegyháza területén kiépült kábelhálózaton érhető el.

** Nem csekkes fizetési mód esetén (csoportos beszédés vagy átutalás) havi 1.500 Ft díj kedvezményt biztosítunk, mely a fenti díjakból levonandó.

A Hetény KábelNet 2023 nevű szolgáltatások a Hetény KábelNet 2024 nevű szolgáltatások 2024 év eleji megjelenése után kivezetésre kerültek a felajánlható termékek közül, így ezekre már nem köthető új szerződés.

A Hetény KábelNet 2023 szolgáltatások díjai a KSH által közzétett inflációval azonos mértékben évente változtak: 2024.03.01-én +17,6%-kal, 2025.03.01-én +3,7%-kal és 2026.03.01-én +4,4%-kal.

Helyhez kötött kábelhálózatos* Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén	Hetény KábelNet 2024*					
Díjcsomag neve	XXS	S	M	L	XL	XXL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	20	30	50	90	150	250
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	4	6	10	18	30	50
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	4	6	10	18	30	50
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,8	1,2	2	3,6	6	10
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,8	1,2	2	3,6	6	10
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,16	0,24	0,4	0,72	1,2	2
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan					
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe; Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelése)	nem értelmezhető					
Késleltetés; Késleltetés-ingadozás (körbejárási)(ms)	5 - 50					
Csomagvesztés (%)	0 - 5					
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	XS	S	M	L	XL	XXL
Webböngészés, Levelezés, VoIP, Chat alkalmazások, Online tv, Egyebek	igen					
Közösségi oldalak, Fájlcserélő alkalmazások, Videómegosztó alkalmazások	igen					
A szolgáltatás havi díja határozatlan idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**						
ÁFA nélkül (Ft)	7 733	8 764	9 795	10 826	11 857	19 075
ÁFA 5% (Ft)	387	438	490	541	593	954
ÁFÁ-val (Ft)	8 120	9 202	10 285	11 368	12 450	20 029
A szolgáltatás havi díja 1 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**						
ÁFA nélkül (Ft)	6 186	7 218	8 249	9 280	10 311	17 528
ÁFA 5% (Ft)	309	361	412	464	516	876
ÁFÁ-val (Ft)	6 496	7 578	8 661	9 744	10 826	18 405
A szolgáltatás havi díja 2 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**						
ÁFA nélkül (Ft)	4 640	5 671	6 702	7 733	8 764	15 982
ÁFA 5% (Ft)	232	284	335	387	438	799
ÁFÁ-val (Ft)	4 872	5 954	7 037	8 120	9 202	16 781

*A szolgáltatás kizárólag Kecskemét-Hetényegyháza területén kiépült kábelhálózaton érhető el.

** Nem csekkes fizetési mód esetén (csoportos beszédés vagy átutalás) havi 1.500 Ft díj kedvezményt biztosítunk, mely a fenti díjakból levonandó.

A Hetény KábelNet 2024 nevű szolgáltatások a Hetény KábelNet 2025 nevű szolgáltatások 2025 év eleji megjelenése után kivezetésre kerülnek a felajánlható termékek közül, így ezekre már nem köthető új szerződés.

A Hetény KábelNet 2024 szolgáltatások díjai a KSH által közzétett előző évi inflációval azonos mértékben változtak 2025.03.01-én +3,7%-kal és 2026.03.01-én +4,4%-kal.

Helyhez kötött kábelhálózatos* Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén	Hetény KábelNet 2025*					
Díjcsomag neve	XXS	S	M	L	XL	XXL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	20	30	50	80	160	250
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	4	6	10	16	32	50
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	4	6	10	16	32	50
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	0,8	1,2	2	3,2	6,4	10
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	0,8	1,2	2	3,2	6,4	10
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,16	0,24	0,4	0,64	1,28	2
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan					
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe; Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelése)	nem értelmezhető					
Késleltetés; Késleltetés-ingadozás (körbejárási)(ms)	5 - 50					
Csomagvesztés (%)	0 - 5					
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	XS	S	M	L	XL	XXL
Webböngészés, Levelezés, VoIP, Chat alkalmazások, Online tv, Egyebek	igen					
Közösségi oldalak, Fájlcserélő alkalmazások, Videómegosztó alkalmazások	igen					
A szolgáltatás havi díja határozatlan idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**						
ÁFA nélkül (Ft)	7 457	8 451	9 446	10 440	11 434	18 394
ÁFA 5% (Ft)	373	423	472	522	572	920
ÁFÁ-val (Ft)	7 830	8 874	9 918	10 962	12 006	19 314
A szolgáltatás havi díja 1 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**						
ÁFA nélkül (Ft)	5 966	6 960	7 954	8 949	9 943	16 903
ÁFA 5% (Ft)	298	348	398	447	497	845
ÁFÁ-val (Ft)	6 264	7 308	8 352	9 396	10 440	17 748
A szolgáltatás havi díja 2 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**						
ÁFA nélkül (Ft)	4 474	5 469	6 463	7 457	8 451	15 411
ÁFA 5% (Ft)	224	273	323	373	423	771
ÁFÁ-val (Ft)	4 698	5 742	6 786	7 830	8 874	16 182

*A szolgáltatás kizárólag Kecskemét-Hetényegyháza területén kiépült kábelhálózaton érhető el.

** Nem csekkes fizetési mód esetén (csoportos beszédés vagy átutalás) havi 1.500 Ft díj kedvezményt biztosítunk, mely a fenti díjakból levonandó.

A Hetény KábelNet 2025 nevű szolgáltatások a Hetény KábelNet 2026 nevű szolgáltatások 2026 év eleji megjelenése után kivezetésre kerülnek a felajánlható termékek közül, így ezekre már nem köthető új szerződés.

A Hetény KábelNet 2025 szolgáltatások díjai a KSH által közzétett előző évi inflációval azonos mértékben változnak 2026.03.01-én +4,4%-kal.

Helyhez kötött kábelhálózatos* Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén	Hetény KábelNet 2026*						
Díjcsomag neve	XXS	XS	S	M	L	XL	XXL
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	30	50	80	120	170	230	300
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	6	10	16	24	34	46	60
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	6	10	16	24	34	46	60
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	1,2	2	3,2	4,8	6,8	9,2	12
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	1,2	2	3,2	4,8	6,8	9,2	12
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	0,24	0,4	0,64	0,96	1,36	1,84	2,4
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan						
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe; Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető						
Késleltetés; Késleltetés-ingadozás (körbejárási)(ms)	5 - 50						
Csomagvesztés (%)	0 - 5						
Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:	XXS	XS	S	M	L	XL	XXL
Webböngészés, Levelezés, VoIP, Chat alkalmazások, Online tv, Egyebek	igen						
Közösségi oldalak, Fájlcserélő alkalmazások, Videómegosztó alkalmazások	igen						
A szolgáltatás havi díja határozatlan idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**							
ÁFA nélkül (Ft)	7 610	8 562	9 514	10 467	11 419	14 276	18 086
ÁFA 5% (Ft)	380	428	476	523	571	714	904
ÁFA-val (Ft)	7 990	8 990	9 990	10 990	11 990	14 990	18 990
A szolgáltatás havi díja 1 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**							
ÁFA nélkül (Ft)	6 181	7 133	8 086	9 038	9 990	12 848	16 657
ÁFA 5% (Ft)	309	357	404	452	500	642	833
ÁFA-val (Ft)	6 490	7 490	8 490	9 490	10 490	13 490	17 490
A szolgáltatás havi díja 2 éves határozott idejű szerződéssel csekkes fizetéssel**							
ÁFA nélkül (Ft)	4 752	5 705	6 657	7 610	8 562	11 419	15 229
ÁFA 5% (Ft)	238	285	333	380	428	571	761
ÁFA-val (Ft)	4 990	5 990	6 990	7 990	8 990	11 990	15 990

*A szolgáltatás kizárólag Kecskemét-Hetényegyháza területén kiépült kábelhálózaton érhető el.

** Nem csekkes fizetési mód esetén (csoportos beszédés vagy átutalás) havi 1.500 Ft díj kedvezményt biztosítunk, mely a fenti díjakból levonandó.

„B” táblázat:

Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata*

	A	B	C
1	A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők	Az előfizető érdekkörébe eső tényezők	Egyéb tényezők
2	a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		az internet szolgáltató hálózati vagy a cella terheltsége
3	a szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	a felhasználás földrajzi helye	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
4	a felhasználó rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználó által használt végberendezés(ek), vagy házhálózat műszaki jellemzői és állapota	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
5	forgalomszabályozás (hálózat menedzsment) alkalmazása	a felhasználó végberendezésének, és hálózatának terheltsége	hálózatot ért külső behatás (pl. beázás, rongálás, mechanikai túlterhelődés)
6		WIFI routeres használat esetén: a használat helyszínét jelentő épület jellege, az épülethez felhasznált építési anyagok árnyékoló hatása, távolság az antennától	vezeték nélküli szolgáltatás esetén: extrém időjárási körülmények
7			vezeték nélküli szolgáltatás esetén: rálátás, domborzati viszonyok
8			vezeték nélküli szolgáltatás esetén: zavarás, zavartatás
9			Szolgáltatót kiszolgáló partner szolgáltató hálózatának rendelkezésre állása
10			Áramszolgáltató hálózatának rendelkezésre állása

Kiegészítő szolgáltatások

1./ E-mail szolgáltatás díja:

	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
e-mail cím díja (/hó/db):	1 722 Ft	465 Ft	2 187 Ft

2./ Publikus IP cím:

Fix Publikus IP cím díja (/hó/db):	3 443 Ft	930 Ft	4 373 Ft
------------------------------------	----------	--------	----------

A felsorolt díjak a KSH által közzétett inflációval azonos mértékben évente változtak: 2023.03.01-én +14,5%-kal, 2024.03.01-én +17,6%-kal, 2025.03.01-én +3,7%-kal és 2026.03.01-én +4,4%-kal.

4.c.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:

	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
Adminisztrációs díj	1 722 Ft	465 Ft	2 187 Ft
Áthelyezési díj	34 436 Ft	9 298 Ft	43 733 Ft
Belépési díj (Bekapcsolási díj része)	28 696 Ft	7 748 Ft	36 445 Ft
Bekapcsolási díj (Belépési + Rácsatlakozási díj)	86 089 Ft	23 245 Ft	109 334 Ft
Csökkentett előfizetési díj (szüneteltetés)	2 296 Ft	620 Ft	2 916 Ft
E-mail-cím utólagos hozzáférési havi díja (havonta)	1 722 Ft	465 Ft	2 187 Ft
Elállási díj			20 000 Ft
Expressz, sürgősségi kiszállási díj	22 957 Ft	6 198 Ft	29 156 Ft
Felmondási díj	8 711 Ft	2 349 Ft	11 050 Ft
Fizetési felszólítás díja (admin díj)	574 Ft	155 Ft	729 Ft
Ismételt fizetési felszólítás díja (admin díj)	1 147 Ft	311 Ft	1 458 Ft
Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón	3 443 Ft	930 Ft	4 373 Ft
Kiegészítő belépési díj	felhasznált anyagok, eszközök és munkaidő függvénye		
Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díja (kártérítés)	109 334 Ft	0 Ft	109 334 Ft
Kikapcsolási díj (kiszállás esetén)	17 218 Ft	4 649 Ft	21 867 Ft
Kiszállási díj	17 218 Ft	4 649 Ft	21 867 Ft
Korlátozási díj (nem jár kiszállással)	6 887 Ft	1 860 Ft	8 747 Ft
Óvadék előfizetési díjra (kaució, biztosíték, letéti díj)	szerződés szerint fizetendő havi előfizetési díj kétszerese		
Rácsatlakozási (kiépítési) díj (Bekapcsolási díj része)	57 393 Ft	15 496 Ft	72 889 Ft
Számlabontási díj /hó/számla	1 147 Ft	311 Ft	1 458 Ft
Szerződésmódosítási díj	3 443 Ft	930 Ft	4 373 Ft
Szolgáltatás-csomag módosítási díj	3 443 Ft	930 Ft	4 373 Ft
Tartozásmentességi igazolás díja	3 443 Ft	930 Ft	4 373 Ft
További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja	felhasznált anyagok, eszközök és munkaidő függvénye		
Visszakapcsolási díj (amennyiben kiszállással jár)	17 218 Ft	4 649 Ft	21 867 Ft
Vizsgálati óradíj / óra / fő (+ a mindenkor hatósági díj)	8 624 Ft	2 324 Ft	10 934 Ft
Wi-Fi router: Mikrotik Routerboard hAPac2	41 322 Ft	11 158 Ft	52 480 Ft

A felsorolt díjak a KSH által közzétett inflációval azonos mértékben évente változtak: 2023.03.01-én +14,5%-kal, 2024.03.01-én +17,6%-kal, 2025.03.01-én +3,7%-kal és 2026.03.01-én +4,4%-kal.

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 4.c) sz. melléklete tartalmazza.

Az előfizető által fizetendő hibaelhárítási illetve javítási díjak

	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
Javítási, szerelési munka óradíja / óra / fő	8 843 Ft	2 387 Ft	11 229 Ft

A felsorolt díjak a KSH által közzétett inflációval azonos mértékben évente változtak: 2023.03.01-én +14,5%-kal, 2024.03.01-én +17,6%-kal, 2025.03.01-én +3,7%-kal és 2026.03.01-én +4,4%-kal.

4.d.) Díjmeghatározások:

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

Adminisztrációs díj

Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített szerződés másolat, számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

Ide tartozik minden olyan az előfizető kérésére, vagy az előfizetőnek felróható okból történő plusz adatszolgáltatási, adatfeldolgozási és adatmódosítási tevékenység mely többlet munkával terheli a szolgáltató napi tevékenységét és az időszakos normál napi ügyvitelt támogató adat frissítési, korrekciós tevékenységet meghaladja.

Előfizető adminisztrációs díj fizetésére köteles, ha a szerződésben rögzített fizetési módtól eltérően, a szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy a szolgáltató folyószámláját vezető pénzügyintézetben, a szolgáltató folyószámlájára készpénzben teljesít pénztári befizetést.

Csekkes fizetési mód esetén, kizárólag a tradicionális, normál postai adatfeldolgozást biztosító, hagyományos postai csekk befizetés módot fogadjuk el. Csak ez biztosítja a rugalmas, biztos, hibátlan és hiánytalan adatfeldolgozást. A tradicionálisan hagyományos postai befizetéstől eltérő újkeletű technikai megoldások rendszeresen olyan többlet munkára és adminisztrációs problémák hosszadalmas kivizsgálására kényszerítik a szolgáltatót, hogy ennek költségeit kénytelen az előfizetőre áthárítani. Minden olyan hibás és adathiányos befizetés esetén, mely visszavezethető a normál postai csekk, alternatív módon történő nem hagyományos befizetési módjára, a szolgáltató adminisztrációs díjat számol fel előfizető felé.

Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást a továbbiakban olyan másik előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása ugyan elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási és kiépítési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja, vagy megkísérli a rendszerre kapcsolni.

Az Előfizető kérésére történő áthelyezés esetleges sikertelensége esetén is köteles az Előfizető az áthelyezési díj teljes mértékű megfizetésére.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

Bekapcsolási díj

A **“Belépési díj”**-ból és a **“Kiépítési díj”**-ból áll.

Belépési díj

A szolgáltatás igénybevétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. Több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további díjak megfizetésére köteles.

A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

Csökkentett előfizetési díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer bármely csomagja esetén.

Előfizetési díj (Internet-hozzáférési vagy telefon szolgáltatás előfizetési díja)

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi),

fejállomási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.

Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

E-mail-cím utólagos hozzáférési díj

Internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén - az Előfizető kérésére - a Szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását magában foglaló szolgáltatás díja az előfizetői szerződés felmondását követő időtartamra.

Eszköz behangolás, konfigurálás óradíja

Az Előfizető végberendezésének az igényelt szolgáltatás igénybevehetőségéhez szükséges konfigurálása miatt fizetendő díj, amely – a kiépítést követő első konfigurálás vagy annak megkísérlése – kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő díj. Amennyiben a teljesítéshez helyszíni kiszállás szükséges, úgy a díj mellé kiszállási díj is számlázandó.

Expressz, sürgősségi kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való bármilyen okból történő megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesítheti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesítheti.

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a hálózat építési, hozzáférési pontig történő belső hálózat építési, további hozzáférési pont kialakítási, szabványosítási, újra installálási igény esetén a kiszállást – amennyiben az előfizető az ügyfélszolgálat által a munkálatok elvégzésére felajánlott időpontot nem fogadja el, úgy – az előfizető kérésére sürgősségi kiszállási díj megfizetése ellenében, soron kívül teljesítheti.

Felmondási díj

Fizetési kötelezettségét a felszólítás és az azt követő korlátozás ellenére sem teljesítő Előfizető szolgáltatásának megszüntetésére tett intézkedések kapcsán a Szolgáltatónál felmerült plusz munkadíj, valamint Előfizető részére a felmondás lehetőségének tényéről tértivevényes ajánlott levél formájában küldött fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült postai és

további adminisztrációs költségek, díjak együttesen.

Fizetési felszólítás, ismételt fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött felszólító levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak összessége együttesen.

Hangfelvétel másolat kiadása

Amennyiben az Előfizető az általa és a Szolgáltató között folytatott telefonbeszélgetésről másolatot kér, hangfelvétel másolati díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja a hangfelvétel másolatot az Előfizető részére.

Kiegészítő belépési díj

Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő mennyiségi vagy minőségi igényű csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Mikrohullámú szolgáltatás esetén az Előfizetői hozzáférési pont és a Szolgáltató hálózatába csatlakozó Mikrohullámú vételi pont között több mint 20 méter kábelhossznyi távolságban van.
- b) Kábelhálózatos szolgáltatás esetén a Kábelmodem a Szolgáltató kábelhálózatának előfizetői leágazási pontjától több mint 30 méter kábelhossznyi távolságban van, illetve Előfizető kérésére a Kábelmodem és a hozzáférési pont közötti távolság meghaladja a 10 métert.
- c) Az Előfizető több (további, másodlagos) hozzáférési pont(ok) létesítését kéri.
- d) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- e) Az Előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- f) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vissza nem szolgáltatása vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától

függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként is eltérő lehet.

Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel ennek megvalósításához kikapcsolási díj fizetendő.

Amennyiben a szolgáltatás korlátozásának megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, úgy a kikapcsolási díjon felül kiszállási díj is fizetendő.

Rácsatlakozási, kiépítési díj

A bekapcsolási díj része, maga fizikai kiépítés. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki. A normál mértékű belépési díj az alábbiak szerinti ún. normál kiépítési feltételek esetén alkalmazandó:

1. Mikrohullámú hálózat esetén

magának a nagyfrekvenciás vételi pontnak a kiépítése az ingatlan megfelelő magaslati pontján, többnyire a tetőn állított csőre felszerelt mikrohullámú antenna (modem) formájában valósul meg, mely vételi pont biztosítja a szolgáltató hálózatába való vezeték nélküli csatlakozást. A vételi ponttól a kapcsolat vezetékes formában megy tovább az ingatlan területén, jellemzően a leggyakrabban használt belső térbe, ahol maga a hozzáférési pont kerül kiépítésre.

- a) a Szolgáltató mikrohullámú elosztó hálózatának előfizetői elosztási pontjától (átjátszó állomás) - terep viszonyoktól függően - olyan távolságban van a megrendelő által meghatározott ingatlan, hogy az Előfizetői érdekeltségi körbe tartozó, normál méretű magaslati ponton történő antennás méréssel legalább -50 dBuV nagyságú jel fogható,
- b) a létesítés nem jár új Szolgáltatói gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új elosztási, átjátszási pont kiépítésével, továbbá
- c) az újonnan telepítendő normál tartószerkezetre (6 m-es horganyzott vascső) szerelt általánosan alkalmazott vezetékek nélküli antenna közelében, 20 méteren belül biztosított az áramvételezési hely és
- d) alapeset szerinti 1 db szolgáltatás hozzáférési pont működtetését biztosító csatlakozást jelent.

2. Kábelhálózatos csatlakozás esetén

a szolgáltató hálózatának leágazó pontjától kerül kiépítésre a megrendelő ingatlanára történő csatlakozás kiépítése levegőben kifeszített öntartó koaxiális kábel alkalmazásával,

mely rögzítésre kerül a szolgáltató által használt áramszolgáltatói oszlopon, valamint a megrendelő ingatlanjának megfelelő magaslati pontján, rendszerint a tetőn. A kábel egyik végpontja a szolgáltatói hálózat leágazó pontjába, másik végpontja a megrendelő ingatlanjában egy multimédiás elosztóba csatlakozik, melyből a jel a modembe, majd a szolgáltatás hozzáférési pontba (router LAN port) halad tovább.

- a) a Szolgáltatói kiépített kábelhálózat előfizetői leágazási pontjától legfeljebb 30 méter kábelhossznyi távolságban van az előfizetői ingatlan és
- b) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz kiépítésével, igénybevételével, továbbá
- c) a kábelmodem a bejövő feszített (maximum 20 m hosszú) légkábel végére szerelt multimédiás csatlakozási ponttól legfeljebb 10 méteren belül van és további 10 méteren belül kerül kialakításra a hozzáférés pont. Az áramvételezés helye a modem és a hozzáférési pont közvetlen közelében (max. 2 m-en belül) biztosított, és
- d) alapeset szerint 1 db szolgáltatás hozzáférési pont működtetését biztosító csatlakozást jelent.

A fentiekől eltérő esetekben Szolgáltató különböző mértékben eltérhet a személyre szóló belépési díj ajánlatában Előfizető felé.

Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

A kiszállási díj fizetésének esetkörei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, hibás csatlakozó, hibás kábel, eszköz rongálódása, stb.),
- ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási csomagra installálja vagy ismételten installálja, vagy pl. a Webkamerát installálja, vagy az operációs rendszerprogramot, valamint internet alkalmazásokat, stb. újrategybeállítja,
- ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik,

- az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra kizárólag a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető által kezdeményezett jogszerű felmondás esetén.

A kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási munkák mellé minden esetben fizetendő kiszállási díj amennyiben azok csak helyszíni kiszállás során oldhatóak meg.

Korlátozási díj

Fizetési kötelezettségét a felszólítás ellenére sem teljesítő Előfizető szolgáltatásának korlátozására tett intézkedések kapcsán a Szolgáltatónál felmerült plusz munkadíj, valamint Előfizető részére a korlátozás lehetőségének tényéről ajánlott levél formájában küldött fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült postai és további költségek, díjak együttesen.

Amennyiben a szolgáltatás korlátozásának megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, úgy a korlátozási díjon felül kiszállási díj is fizetendő.

Óvadék előfizetési díjra (biztosíték, letéti díj)

Előfizető köteles 2 havi fizetendő havi díjnak az letétbe helyezésére szolgáltatónál, mely díj az esetleges nem fizetés esetén használható fel szolgáltató részéről. Amennyiben előfizető csupán a fizetési határidőn túl, de fizetett úgy szolgáltató még nem váltja be az óvadék összegét. Szerződés megszűnése esetén amennyiben előfizetőnek nincs egyéb tartozása szolgáltató felé, úgy az óvadék, letéti díj visszajár.

Rácsatlakozási díj

Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a vételi pont kialakítása az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges (szükség szerint további hírközlési eszköz kihelyezésével). Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, vagy a szolgáltató által nyújtott korábbi hírközlési szolgáltatás mellett az előfizető másik szolgáltatást kíván igénybe venni.

A rendszerre kapcsolás, mint rácsatlakozás a szolgáltatásra, magának a szolgáltatás hozzáférési pontnak a létrehozása és átadása. Az ingatlan (épület) belső terében egy külső hatásoktól védett helyen, dupla áramvételezési lehetőség közelében egy olyan pont kerül kialakításra, ahová a szolgáltatás hozzáférési pontot képező eszköz (jelen esetben router) felszerelésre kerül. A router saját tápegységén kívül helyet kell biztosítani a külső vevőegységet (modemet)

tápfeszültséggel ellátó tápegységnek is. Ebbe a felszerelt, beállított, beregisztrált, konfigurált, engedélyezett, letesztelt, személyreszabott eszközbe, mint szolgáltatás hozzáférési pontba tud az előfizető közvetlenül vezetékes (LAN-os), illetve vezeték nélküli (WiFi-s) módon becsatlakozni a saját tulajdonú eszközeivel. A felszerelésről, beállításról, engedélyezésről, tesztelésről a szolgáltató képviselői a helyszíni munkavégzés során dokumáló felvételeket készítenek. Előfizető kizárólag saját felelősségére csatlakoztathat további saját beszerzésű, saját érdekeltségi körébe tartozó, kábelt, elosztót, jeltovábbítót vagy forgalomirányító berendezést (routert) a szolgáltatás hozzáférési ponthoz.

(Régebbi ÁSZF-ekben “Telepítési díj” néven volt említve.)

A rácsatlakozási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

Részletfizetési kedvezmény díja

Az Előfizető által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj, avagy a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozás részletekben történő megfizetése engedélyezésének díja.

Számlabontási díj

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett több szolgáltatásra vonatkozó számlát szolgáltatásonként megbontva, külön számlában igényli, az erre vonatkozó előfizetői bejelentéstől számított 12 hónapra fizetendő és a bejelentéskor esedékes éves díj, mely minden évfordulót követően ismételten esedékessé válik a hatályos ÁSZF szerinti mértékben.

Szerződésmódosítási díj

Természetes személy Előfizető halála esetén a természetes személy törvényes vagy végintézkedésen alapuló örököse, mint jogutód kérelme alapján a Szolgáltató és az Előfizető jogutóda általi kétoldalú szerződésmódosítás miatt a jogutód Előfizető által fizetendő egyszeri díj.

Szoftver installálás, telepítés óradíja

A bekötéskor a szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében ezen díj ellenében a Szolgáltató az Előfizető számítógépére telepíti az Előfizető által rendelkezésre bocsátott szoftvert, ennek hiányában más, ingyenesen hozzáférhető szoftvert és elvégzi a számítógépen a szükséges beállításokat.

Amennyiben az Előfizető számítógépe a Szolgáltató hibáján kívüli okból alkalmatlanná válik a

szolgáltatás igénybevételére, úgy a Szolgáltató az operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díjának megfizetése ellenében - ismételten - elvégzi az operációs rendszerprogram, valamint az Internet alkalmazások újratelepítését, amennyiben a szükséges jogtisztas operációs rendszert, illetve szoftvert az Előfizető biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja). E díjtétel mellett a mindenkor érvényes szabályozás szerinti kiszállási díjtétel alkalmazására kerül sor.

Amennyiben az Előfizető számítógépe a Szolgáltató hibáján kívüli okból alkalmatlanná válik a szolgáltatás igénybevételére, úgy a Szolgáltató az újra installálási díj megfizetése ellenében ismételten elvégzi a LAN-kártya üzembe helyezését, valamint az internet böngésző, illetve levelező program installálását, amennyiben a szükséges jogtisztas szoftvert az Előfizető biztosítja. A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja. E díjtétel mellett a mindenkor érvényes szabályozás szerinti kiszállási díjtétel alkalmazására kerül sor.

Az installálási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

Szolgáltatás-csomag módosítási díj

Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

Tartozásmentességi igazolás díja

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatóval szembeni mindennemű tartozás alóli mentességet igazoló dokumentum kiállítási díja. A díj felszámításra kerül akkor is, ha a tartozásmentesség nem áll fenn és a Szolgáltató az igazolást a fennálló tartozásról bocsátja ki.

További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére egynél több, tetszőleges számú vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető további csatlakozásonként köteles. Amennyiben egynél több további vételi hely kialakítására van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői erősítő felszerelésére kerül sor.

További vételi hely (más által korábban kialakított) üzemeltetési költségének egyszeri megváltási díja

Ha az előfizetőnél már más által korábban kialakításra került a hálózati, úgy az

szabványossági szempontból felülvizsgálatra kerül és a jelszintek dokumentált megfelelősége esetén történhet meg a rendszerre kapcsolás. Ebben az esetben a rácsatlakoztatott vételi helyek üzemeltetési és karbantartási költségének térítéseként egyszeri megváltási díj kerül kiszámlázásra. A szolgáltatási címen lévő ingatlanban további vételi hely címen maximum kettő darab további vételi hely üzemeltethető házhálózati erősítés nélkül. Ha ennél több vételi helyre van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői erősítő felszerelésére kerül sor.

Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő.

Amennyiben a szolgáltatás visszakapcsolásának megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, úgy a visszakapcsolási díjon felül kiszállási díj is fizetendő.

, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Webkamera installálási díja

A Szolgáltató által az Előfizető részére valamely akció keretén belül átadott, vagy az Előfizető által biztosított webkamera üzembe helyezése - az Előfizető erre irányuló igénye esetén -, valamint annak használatához szükséges alkalmazások installálása csak a webkamera installálási díj megfizetése ellenében történik, amennyiben a szükséges jogtiszta szoftvert az Előfizető biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja.) E díjtétel mellett a mindenkor érvényes szabályozás szerinti kiszállási díj kerül alkalmazásra, kivéve a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás első üzembe helyezésekor történő installálást.

4.d.) Előfizető által fizetendő kötbér mértéke a szerződés lejárta előtti felmondás esetén

Amennyiben a határozott idejű szerződés, annak lejárta előtt kerül felmondásra, akár az előfizető részéről (pl: érdekmúlás miatt), akár a szolgáltató részéről (pl: díjnemfizetés miatt) úgy az alábbi költségek megfizetése terheli az előfizetőt.

Határozatlan idejű szerződés esetén a 4/d sz. melléklet szerinti Belépési és a Telepítési díj már a bekötéskor megfizetésre került, tehát ebben az esetben csupán az eszközöket szükséges visszaszolgáltatni. Amennyiben az eszközök visszaszolgáltatása működőképes állapotban, hiánytalanul, nem történik meg úgy a 4/d sz. melléklet szerinti táblázatban található kártérítési értéket köteles előfizető a szolgáltató felé megfizetni.

Egy éves határozott idejű szerződés esetén a Belépési díj már a bekötéskor megfizetésre kerül, tehát ebben az esetben csupán a 4/d sz. melléklet szerinti telepítési díjat (Rácsatlakozási díj) kell megfizetni, valamint az eszközöket szükséges visszaszolgáltatni. Amennyiben az eszközök visszaszolgáltatása működőképes állapotban, hiánytalanul, nem történik meg úgy a 4/d sz. melléklet szerinti táblázatban található kártérítési értéket köteles előfizető a szolgáltató felé megfizetni.

Két éves határozott idejű szerződés esetén a bekötéskor sem Belépési sem Telepítési díj nem kerül megfizetésre. Ebben az esetben a 4/d sz. melléklet szerinti Belépési díjat és a Telepítési díjat (Rácsatlakozási díj) is meg kell utólag megfizetni, valamint az eszközöket szükséges visszaszolgáltatni. Amennyiben az eszközök visszaszolgáltatása működőképes állapotban, hiánytalanul, nem történik meg úgy a 4/d sz. melléklet szerinti táblázatban található kártérítési értéket köteles előfizető a szolgáltató felé megfizetni.

Mikrohullámú internetszolgáltatás esetén	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
Belépési díj	28 696 Ft	7 749 Ft	36 445 Ft
Telepítési díj	57 393 Ft	15 496 Ft	72 889 Ft
Rácsatlakozási díj (Belépési + Telepítési díj)	86 089 Ft	23 245 Ft	109 334 Ft
Kihelyezett hírközlési eszközök megtérítési díja (kártérítés)	109 334 Ft	0 Ft	109 334 Ft

Kábelmodemes internetszolgáltatás esetén	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
Belépési díj	28 696 Ft	7 749 Ft	36 445 Ft
Telepítési díj	57 393 Ft	15 496 Ft	72 889 Ft
Rácsatlakozási díj (Belépési + Telepítési díj)	86 089 Ft	23 245 Ft	109 334 Ft
Kihelyezett hírközlési eszközök megtérítési díja (kártérítés)	109 334 Ft	0 Ft	109 334 Ft

A felsorolt díjak a KSH által közzétett inflációval azonos mértékben évente változtak: 2023.03.01-én +14,5%-kal, 2024.03.01-én +17,6%-kal, 2025.03.01-én +3,7%-kal és 2026.03.01-én +4,4%-kal.

5. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek
(AUP - Acceptable Use Policy)

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

- A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.
- A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.
- Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.
- A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

- 3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.
- 3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

- 3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
- 3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, weblap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.
- 3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmélés, rágalmozás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.
- 3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.
- 3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.
Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.
- 3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
- 3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
- 3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
- 3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.
- 3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

- 4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak

akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

- 4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.
- 4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.
- 4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
- 4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
- 4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
- 4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett weblap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal

való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (ez az ÁSZF, valamint egy weboldal) elérhető lesz.

6. sz. melléklet: Akciók részletes leírása