Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Általános Szerződési Feltételek

Helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatások, valamint internetszolgáltatás igénybevételére egyéni és üzleti előfizetőknek

Hatályos: 2024. július 26-tól

Tartalom

1. Általános adatok, elérhetőség 6

1.1. A Szolgáltató neve és címe 6

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) 6

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) 6

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe 6

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége 6

1.6. A felügyeleti szervek elérhetősége 7

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása 8

2.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást meghatározó jogszabályi keretek 8

2.2. Az Eht. 129. § szerinti előzetes tájékoztatás 8

2.3. Az ÁSZF dokumentumai 10

2.4. Az egyes Előfizetői Szolgáltatások 11

2.4.1. Helyhez kötött telefonszolgáltatás 11

2.4.2. Nomadikus telefonszolgáltatás 11

2.4.3. Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás 12

2.4.4. Hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások 12

2.5. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, és a kapcsolódó kötelezettségek 13

2.5.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 13

2.5.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata 13

2.5.3. A Szolgáltatás igénybe vételének tárgyi feltételei, a szolgáltatás használatára vonatkozó feltételek 14

2.5.4. Az Üzleti Előfizetőkre vonatkozó eltérő rendelkezések 15

2.5.5. A Kiemelt Üzleti Előfizetőkre vonatkozó eltérő rendelkezések 18

2.5.6. A szolgáltatás minimális minősége 18

2.5.7. Az előfizetői végberendezés használatával kapcsolatban megszabott feltételek és korlátozások 18

2.5.8. A segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen segélyhívó szolgáltatás használatát, segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait 19

3. Az Előfizetői Szerződés megkötése, a szerződéskötés feltételei 20

3.1. Az Előfizetői Szerződés dokumentumai, azok formátuma 20

3.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői jogviszony létrejötte 20

3.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai 25

3.1.3. Az Előfizetői Szerződés megkötésének visszautasítása 25

3.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok 26

3.2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok 26

3.2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok 27

3.3. Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos ügyintézési jogosultságok 29

3.4. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 30

3.4.1. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételei és korlátai 30

3.4.2. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének személyi feltételei és korlátai 30

3.4.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének időbeni és földrajzi korlátai 31

3.4.4. Az NDSL szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai 32

3.4.5. Az Előfizetői Hozzáférési Pont kialakítására vonatkozó speciális feltételek NDSL Szolgáltatás esetén 33

4. Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért 34

4.1. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye 34

4.1.1. Helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatás esetén 34

4.1.2. NDSL szolgáltatás esetén 34

4.2. Hibajelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibajelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás 35

4.2.1. A hibabejelentés fogalma 35

4.2.2. A hibabejelentés, hibaelhárítás menete 35

4.2.3. A késedelmes hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér 37

4.3. Az Előfizetői Szerződés nem vagy hibás teljesítésének egyéb esetei és a kapcsolódó kötbér 38

5. Az előfizetői szolgáltatások díja – díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér 40

5.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke 40

5.1.1. Díjfizetés, díjszabás 40

5.1.2. Használati értékhatárok 40

5.1.3. Díjszámítás ... 41
5.1.4. Fizetendő díjak ... 41
5.1.5. Számlázás ... 42
5.1.6. Fizetőképesség vizsgálata, előlegfizetés kikötése ... 44
5.1.7. Díj túlfizetés ... 45
5.1.8. Késedelmes Díjfizetés (Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén) ... 45
5.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések ... 45
5.2.1. Díjfizetés módjai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén ... 45
5.2.2. Díjfizetés Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén ... 46
5.3. A kártérítési eljárás szabályai ... 46
5.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai ... 47
5.4.1. Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége ... 47
5.4.2. Előfizető kötbér, késedelmi kamat fizetési kötelezettsége ... 47
6. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése ... 48
6.1. Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei ... 48
6.1.1. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ... 48
6.1.2. A Szolgáltató általi szüneteltetés ... 49
6.1.3. Rendszeres Karbantartás ... 49
6.2. Az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai ... 50
6.2.1. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozása ... 50
6.3. Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztése ... 54
7. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő értesítésének módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok ... 55
7.1. A szerződés módosítás esetei ... 55
7.1.1. Az Előfizetői Szerződés Felek általi kétoldalú, közös megegyezéssel történő módosítása ... 55
7.1.2. A fogyasztói árindex változás miatt 2023. évtől alkalmazott díjkorrekciós mechanizmus. ... 56
7.1.3. Az Előfizetői Szerződés Egyoldalú szerződésmódosítása a Szolgáltató által ... 56
7.1.4. Az Előfizetői hívószám megváltoztatása ... 58

7.1.5. A szerződés módosítás Előfizető általi kezdeményezése 59

8. Az Előfizetői Szerződés időtartama, megszűnése 64

8.1. A szerződés időtartama 64

8.2. A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó speciális szabályok 64

8.3. A szerződésfelmondás esetei, feltételei 65

8.3.1. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 65

8.3.2. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 68

8.3.3. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik 72

8.4. A szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok 77

8.5. A számhordozással, és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az előfizető tájékoztatását a számhordozás és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásról is 78

9. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták 79

9.1. Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) 79

9.1.1. Panaszbejelentés 79

9.1.2. Tájékoztatás, információ kérés 80

9.1.3. Díjreklamáció 80

9.2. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 81

9.3. Kártérítési igények kezelése – általános szabályok 81

9.4. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről 82

9.5. A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről 84

10. Adatkezelés, adatbiztonság 85

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama 85

10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről 85

10.2.1. Adatbiztonság 85

10.2.2. Adatvédelem 85

10.2.3. Adatszolgáltatás, adattovábbítás, névjegyzék és tudakozó 87

11. Vegyes rendelkezések 89

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: Opennetworks Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató címe: 1125 Budapest, Kiss Áron utca 9.

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 9:00-18:00 óra között

Az Ügyfélszolgálat címe: 1125 Budapest, Kiss Áron utca 9.

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 8:00-18:00 óra között

A telefonos Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 1 999 6000

E-mail: info@opennet.hu

A Szolgáltató e-mailen keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad ügyfél bejelentéseket. A Szolgáltató a központi ügyfélszolgálaton kívül nem üzemeltet ügyfélszolgálatot.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A hibabejelentő elérhetősége: munkanapokon 8:00-18:00 óra között

A telefonos hibabejelentő telefonszáma: +36 1 999 6000

E-mail: support@opennet.hu

A Szolgáltató e-mailen keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad ügyfél bejelentéseket.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

Honlap: https://www.opennet.hu

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei nyomtatott formában a Központi Ügyfélszolgálaton érhetők el.

Az Általános Szerződési Feltételek elektronikus elérhetősége: https://www.opennet.hu/aszf/

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek már nem hatályos változatait 5 (öt) évre visszamenőleg elektronikusan is megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes holnapján ezeket legalább 24

(huszonnégy) hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételekről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

1.6. A felügyeleti szervek elérhetősége

A felügyeleti szervek elérhetőségét a 3. számú melléklet tartalmazza.

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

2.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást meghatározó jogszabályi keretek

A jelen ÁSZF az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet („Eszr.") által előírt tartalommal, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben („Eht."), az Eszr-ben, illetve az egyéb irányadó jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően tartalmazza a Szolgáltató által az Egyéni Előfizetők és az Üzleti Előfizetők számára nyújtott Szolgáltatásokat érintő információkat, az igénybevételükre vonatkozó szabályokat, előírásokat, illetve a Feleket megillető jogokat, valamint az őket terhelő kötelezettségeket.

2.2. Az Eht. 129. § szerinti előzetes tájékoztatás

Szolgáltató az ÁSZF és annak mellékletei útján teljesíti az Eht. 129. § szerinti előzetes tájékoztatási kötelezettséget, valamint itt külön megjelöli az előzetes tájékoztatási kötelezettséghez kapcsolódó Eszr. szerinti információkat, így különösen az alábbiakat, minden előfizetői szolgáltatásra, ahol ez releváns:

a) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ha a szolgáltatásokra a Szolgáltató nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, az erről szóló nyilatkozat (8. sz. melléklet);

b) a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj (2. sz. és 2.a. sz. melléklet);

c) az Előfizetői Szerződés időtartama, az Előfizetői Szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek (8. fejezet);

d) a határozott idejű Előfizetői Szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek – ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját (8.2. fejezet);

e) az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az Előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a Szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre (4.2., 4.3., 5.4., 9. és 10.2. fejezetek);

f) a szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét (2. sz. melléklet és 5. sz. melléklet);

g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz (10.2. fejezet).

Amennyiben az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódóan az Eht. 129. § alapján az Eszr. további előzetes tájékoztatási kötelezettséget ír elő, úgy az ÁSZF vonatkozó részében ez szintén megjelölésre kerül az alábbiak szerint:

a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében legalább:

    - internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás (6. sz. melléklet),
    - nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, ha a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásfelépítési időre vonatkozó követelmények (8. sz. melléklet);

b) a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy 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 (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikk (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak (8.2. fejezet);

c) a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai (2. sz. melléklet);

d) szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti (2. sz. melléklet);

e) tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő

számlázási időszakra átviheti, ha ez a lehetőség a szerződésben szerepel (jelenleg egyik szolgáltatás esetében sem releváns);

f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések (5.1.5. fejezet);

g) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás (2. sz. melléklet);

h) az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás (1. és 9. fejezetek, valamint 2. sz. melléklet);

i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége (2. sz. és 2.a. sz. melléklet);

j) szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek (8.4. fejezet);

k) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel 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 szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet 13. cikkében foglaltakra (4. sz. melléklet);

l) a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről (jelenleg egyik szolgáltatás esetében sem releváns, tekintettel arra, hogy internet hozzáférés szolgáltatást kizárólag Üzleti Előfizetők részére nyújt a Szolgáltató);

m) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése (9. fejezet);

n) a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai (2.5.8. fejezet);

o) az előfizetői névjegyzékre, valamint a közvéleménykutatási célú megkeresésekre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa (10.2.3. fejezet);

2.3. Az ÁSZF dokumentumai

Jelen ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik a mellékletei, azaz:

1. számú melléklet: Szolgáltatások leírása

2. számú melléklet és 2. a sz. melléklet: Díjszabások
3. számú melléklet: Felügyeleti Szervek, jogvitákhoz kapcsolódó testületek
4. számú melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
5. számú melléklet: A számhordozási eljárással, és a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos Szolgáltató által alkalmazott szabályok
6. számú melléklet: Internet szolgáltatás speciális és műszaki feltételek az internethasználatra vonatkozó szabályok
7. számú melléklet: Akciók kezelése, akciós díjszabás, az Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó egyedi, kedvezményes feltételek nyújtásának és igénybe vértelének szabályai
8. számú melléklet: Minőségi célértékek
9. számú melléklet: Az ÁSZF-ben használt elnevezések, fogalmak és definíciók

A jelen ÁSZF által nem szabályozott egyéb – nem Eht. szerint szabályozott elektronikus hírközlési - szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket – amennyiben jelen ÁSZF nem tér ki külön rájuk - a Szolgáltató honlapján időről időre – pl. új szolgáltatás bevezetése esetén - elérhetővé tett egyéb szerződési, vagy felhasználási feltételek – pl. Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei (ESZSZF) – tartalmazzák.

2.4. Az egyes Előfizetői Szolgáltatások

2.4.1. Helyhez kötött telefonszolgáltatás

A helyhez kötött telefonszolgáltatás helyhez kötött hálózati végponton keresztül igénybe vehető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásnak minősülő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, Eht-ban szabályozott szolgáltatás. Ezen belül a szolgáltató IP alapú helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt Előfizetői részére „Telefonáló szolgáltatás” vagy „SIP Trunk szolgáltatás” néven, valamint e-fax szolgáltatást nyújt „Faxoló néven”.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele során az Előfizetők Előfizetői Hozzáférési Pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni és fogadni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára, végpontjáról vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára vagy végpontjáról.

2.4.2. Nomadikus telefonszolgáltatás

A nomadikus telefonszolgáltatás helyhez nem kötött – tetszőleges – hálózati végponton keresztül igénybe vehető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásnak minősülő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás, Eht-ban szabályozott szolgáltatás.

A szerződéskötéskor az Előfizetőnek nem kell a Szolgáltatás igénybevételének helyét megjelölnie. Egyebekben a szolgáltatási és használati feltételek megegyeznek a helyhez kötött telefonszolgáltatás feltételeivel.

A Helyhez kötött és nomadikus telefonszolgáltatásra, a Faxoló Szolgáltatásra vonatkozó részletes leírást, és a további információkat, valamint a szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátait az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

2.4.3. Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás

A Szolgáltató Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatást nyújt az Előfizetők részére. A Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás olyan helyhez kötött Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül igénybe vehető nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely internetcsatlakozást és ezáltal az internet lényegében valamennyi végpontjával összekapcsolási lehetőséget biztosít. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása értekében egy Előfizetői Hozzáférési Pontot létesít, amely a Szolgáltató vagy a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban levő más elektronikus hírközlési szolgáltatók központi kiszolgáló berendezésének interfésze, melyen keresztül az Előfizetői Végberendezések valamely elektronikus hírközlési hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A Szolgáltató kizárólag Nagykereskedelmi Partner hálózatán nyújtott helyzet kötött internet-hozzáférés szolgáltatást nyújt. Nagykereskedelmi partner hálózatán nyújtott helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás keretében az Előfizetői Végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat kerül létrehozásra különféle elektronikus hírközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel valósul meg, azaz adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása történik az interneten keresztül.

A Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó részletes leírást, a szolgáltatás egyes típusait, és a további információkat, a szolgáltatás igénybevételének különös műszaki, tárgyi feltételeit és módját, valamint esetleges korlátait az ÁSZF 6. sz. melléklete tartalmazza.

2.4.4. Hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások

Szolgáltató – jelen ÁSZF szerint szabályozott módon – egyéb, hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatásokat is nyújt (pl. VIPeX felhő alapú alközponti szolgáltatás, Click2call szolgáltatás, stb.), melyekre vonatkozóan részletes leírást, a szolgáltatás egyes típusait, és a további információkat, a szolgáltatás igénybevételének különös műszaki, tárgyi feltételeit és módját, valamint esetleges korlátait a 2.5. fejezet valamint ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazhat, de ezekre vonatkozóan a Szolgáltató speciális – ÁSZF-en kívüli – szerződéses feltételeket is meghatározhat.

Az utóbbi esetben a nem elektronikus hírközlési Szolgáltatásokra vonatkozó - jelen ÁSZF által nem szabályozott - szerződéses feltételeket a Szolgáltató honlapján időről időre – pl. új szolgáltatás bevezetése esetén - elérhetővé tett egyéb szerződési, vagy felhasználási feltételek – pl. Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei (ESZSZF) – tartalmazzák.

2.5. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, és a kapcsolódó kötelezettségek

2.5.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a Szolgáltató a szolgáltatási jogviszonyból és az Előfizetői Szerződésből eredő szerződéses kapcsolatuk során kötelesek egymással együttműködni. Ennek érdekében a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni. A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha adatait – ideértve különösen a kapcsolattartásra megadott elérhetőségeket – személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

Az Előfizető – a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként – vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen ebből eredő károkért és/vagy Előfizetőt/Számlafizetőt érintő költségekért.

2.5.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha az Előfizető a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja.

A rendeltetésszerű használat körében:

a) Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást tovább értékesíteni, kivéve ha erről az Előfizetői Szerződés vagy az Előfizető és a Szolgáltató közötti más szerződés külön rendelkezik. A Szolgáltatás tovább értékesítése nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi személyes igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi igénybevehetősége.

b) Az Előfizető nem jogosult a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használni. A hálózati szolgáltatás Előfizető általi nyújtása nem felel meg a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményének, mert a Szolgáltatást a Szolgáltató annak az Előfizető általi igénybevétele céljából nyújtja, a Szolgáltatás rendeltetése annak az Előfizetők általi személyes igénybevehetősége.

c) Az Előfizető tudomásul veszi, és kötelezettséget vállal arra nézve, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett Szolgáltatás használata során, különösen pedig az Ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az előfizetői bejelentések és panaszok megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt felszólítani a rendeltetésellenes magatartás azonnali

megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 60 (hatvan) napos felmondással felmondani az Eht. 134. § (11) bekezdése alapján.

Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, a rendeltetetésellenes és visszaélésszerű magatartástól tartózkodni, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát tiszteletben tartani és személyhez fűződő jogaiknak a megsértésétől tartózkodni. A Szolgáltatás rendeltetetésszerű használatára vonatkozó további feltételeket az ÁSZF 1. és 6. számú mellékletei tartalmazzák.

2.5.3. A Szolgáltatás igénybe vételének tárgyi feltételei, a szolgáltatás használatára vonatkozó feltételek

A Szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő Előfizetői Hozzáférési Ponttal, valamint:

- beszédcélú szolgáltatások esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elektronikus hírközlési hálózattal (szélessávú Internet kapcsolat);
- egyes Szolgáltatások – pl. Telefonáló, Faxoló és VIPeX - esetén a szolgáltatások működéséhez szükséges feltételek között szerepel az Előfizető, illetve a webes felületet használó felhasználók e-mail címe, egyes esetekben mobil telefonszáma és ennek megadása a Szolgáltató részére;
- internet-szolgáltatás esetén az Előfizetőnek rendelkeznie kell az egyes szolgáltatási területeken szükséges – a 6. számú mellékletben meghatározott – műszaki feltételekkel és eszközökkel;
- a Szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel.

Elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető tulajdonában vagy használatában lévő, Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő hang/adatátvitel, valamint a Szolgáltatás nyújtása.

A Szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújthat az egyes Előfizetői Szerződésekben meghatározott körben és kondíciók szerint.

A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalhatja. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez harmadik személyt igénybe venni. A szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja és ez esetben az alvállalkozók a 4. sz. mellékletben – Adatkezelési Szabályzat – meghatározott Adatfeldolgozónak minősülnek.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az Előfizetői oldalon a Szolgáltató vagy más elektronikus hírközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A Szolgáltatásnak más elektronikus hírközlési szolgáltatók

távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a Szolgáltató és az érintett elektronikus hírközlési Szolgáltatók közötti elektronikus hírközlési hálózati szerződések függvénye.

Egyes – elsősorban mobil hálózatot üzemeltető – elektronikus hírközlési szolgáltatók hálózatukon tilthatják vagy korlátozhatják az IP alapú telefonszolgáltatások működését. A Szolgáltatást harmadik személy elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatán vagy eszközén – különös tekintettel, de nem kizárólagosan mobil telefon kliens programon – igénybe vevő Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató minden felelősséget kizár ezen harmadik személy Szolgáltatók esetleges korlátozásaival vagy a használathoz kapcsolódóan felszámolt további díjakkal kapcsolatban. Ennek vonatkozásában a harmadik személy Szolgáltatók szerződéses feltételeinek megismerése az Előfizető felelőssége.

Az egyes szolgáltatások igénybe vételének és használatának speciális feltételeit az 1. és 6. sz. mellékletek tartalmazzák.

2.5.4. Az Üzleti Előfizetőkre vonatkozó eltérő rendelkezések

*Az **Üzleti előfizetőkre** vonatkozó eltérő rendelkezések a jelen ÁSZF-ben dőlt betűvel kerülnek megjelenítésre.*

Az Eht. szerint végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet esetében a Szolgáltató és az Üzleti Előfizető az Előfizetői Szerződésben az Üzleti Előfizető által adott hozzájárulásra, valamint a Felek közös megegyezésére tekintettel az Eht., valamint az Eszr. alábbi rendelkezéseitől térnek el és azokat az egymás közötti jogviszonyaikban nem, vagy az Egyéni Előfizetőkre vonatkozóan előírtaktól eltérő tartalommal alkalmazzák. Az Üzleti Előfizető hozzájárulása, illetve a Felek megállapodásának a hiányában a Felek egymás közötti jogviszonyukban a lenti jogszabályi rendelkezéseket változatlan tartalommal alkalmazzák. Az Eszr. 4. § (1) bekezdése szerinti eltérések részletes ismertetését az Előfizetői Szerződés is tartalmazza.

Az Eht. szerinti végfelhasználónak nem minősülő Üzleti Előfizetők esetében ezen feltételektől a Szolgáltató egyoldalúan jelen ÁSZF alapján tér el.

Az Üzleti Előfizetők tekintetében alkalmazott eltérések és az azokat tartalmazó ÁSZF pontok az alábbiak:

Eht. 127. § (4b), (4c), (4g) bekezdés	*8.2. fejezet - Az Előfizetői szerződés időtartama, megszűnése. Az Eht. szerinti végfelhasználónak minősülő Üzleti Előfizetői Szerződésében is rögzítésre kerül.*
Eht. 128. § (5) bekezdése	*8.4. fejezet - A szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok. Az Eht. szerinti végfelhasználónak minősülő Üzleti Előfizetői Szerződésében is rögzítésre kerül.*
Eht. 132. § (13)	*8.2. és 8.3.2.2. fejezetek - Határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondása.*

Eht. 134. § (1)	*8.3.2. fejezet - Határozatlan idejű Előfizetői Szerződés rendes felmondása.*
Eht. 134. § (14) bekezdés	*8.2. fejezet - A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe lépő határozatlan idejű Előfizetői Szerződés, Szerződésben is rögzítésre kerül.* *8.3.3.6. fejezet - Az Eht. szerinti végfelhasználónak minősülő Üzleti Előfizetői Szerződésében is rögzítésre kerül.*
Eht. 134. (14b) bekezdés	*8.3.3.6. fejezet - Üzleti Előfizető, ha olyan Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely Szolgáltatásokból és Eszközből áll és az Előfizetői Szerződése határozott ideje alatt a Szolgáltatótól újabb eszközt vásárol, vagy újabb hírközlési szolgáltatást rendel meg, a szerződése határozott ideje az Előfizető hozzájárulása nélkül is meghosszabbodik. Az Eht. szerinti végfelhasználónak minősülő Üzleti Előfizetői Szerződésében is rögzítésre kerül.*
Eht. 134. (15a) bekezdés	*8.2. és 8.3.2.2. fejezetek - Üzleti Előfizető, határozott időtartamú szerződésének idő előtti felmondása. A következmények az Előfizetői Szerződésben kerülnek rögzítésre.*
Eht. 134. (15b) bekezdés	*8.4. fejezet - Üzleti Előfizető szolgáltatáscsomag felmondása Szolgáltató szerződésszegése miatt.*
Eszr. 8. § (5) bekezdés	*8.3.3.7. fejezet - Üzleti Előfizető elállási joga a szerződésben rögzített létesítési idő túllépése esetén.*
Eszr. 9. § (1) – (2) bekezdések	*8.3.2.2.1. fejezet - Üzleti Előfizetőt nem illeti meg a szerződéskötéstől számított 14 napos elállási/azonnali felmondási jog.*
Eszr. 17. § (4) bekezdés	*6.1.1. fejezet - Üzleti Előfizető szolgáltatáscsomagja csak egyben szüneteltethető (nem kérhető csak az Előfizető által kért szolgáltatásokra).*
Eszr. 26. § (4) - (5) bekezdések	*8.3.2.2. fejezet - Üzleti Előfizető esetében a határozott idejű Előfizetői Szerződés felmondása esetén az Üzleti Előfizető a Szolgáltató által nyújtott teljes eszközkedvezmény összegét köteles megtéríteni. Az tá tájékoztatásban a eszközkedvezmény számítási módja nem kerül feltüntetésre. Az Előfizetői Szerződésben a Felek egyéb következményeket is rögzíthetnek.*
Eszr. 26. § (3) bekezdés	*8.4. fejezet - Üzleti Előfizető szolgáltatáscsomagjának felmondása. (ha pl. szolgáltató nem teljesíti a hibaelhárítást). Az*

	Eht. szerinti végfelhasználónak minősülő Üzleti Előfizetői Szerződésében is rögzítésre kerül.
Eszr. 3. § (3)-(5) bekezdése	*4.2.3. fejezet - A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének abban az esetben tesz eleget, ha az Üzleti előfizető a kötbérigényét a Szolgáltató felé írásban bejelenti.*
Eszr. 23. § (3) bekezdés b) és c) pontjai	*4.2.3. fejezet - Amennyiben a hiba kijavítására nyitva álló határidő Szolgáltatónak felróható okból való eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra tekintettel kötbért fizet az Üzleti előfizetőnek, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem, vagy csak minőségi romlással vagy mennyiségi csökkentéssel lehetett igénybe venni.* *A fizetendő kötbér kiszámításának módja: FD: előző havi forgalmi díj, HN2: hibabejelentés hónapjának napjainak száma.*
Eszr. 23. § (1) bekezdés a) pont	*4.2.3. fejezet - Szolgáltató az Üzleti Előfizető részére nem fizet kötbért, ha nem értesíti arról az Üzleti Előfizetőt a hibabejelentés időpontjától számított 72 órán belül, hogy a hiba nem észlelhető, vagy nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, illetve, ha a hiba sikeres elhárításáról annak megtörténtétől számított 24 órán belül nem küld értesítést a részére.*
Eht. 24. § (6) bekezdés	*A Szolgáltató az Eht. 149. § (2) bekezdése szerinti alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást nem végez.*
Eht 149. § (2) bekezdés	*A Szolgáltató az Üzleti Előfizetők részére a csatlakozási, illetve bekapcsolási díjak részletekben történő megfizetését, továbbá az alternatív, kedvezményes díjjakkal kapcsolatos tanácsadást nem biztosít, és a legkedvezőbb díjszabásról részükre nem küld évente tájékoztatást.*
Eszr 5. § (7) bekezdés	*A szolgáltató az Eszr 5. § (7) bekezdésében meghatározott szerződés formátumtól eltér a Szerződés Összefoglaló esetében Üzleti Előfizetők esetén. Üzleti Előfizetői Szerződésében is rögzítésre kerül.*
Eszr. 5. § (8) bekezdés	*Az Üzleti Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 (egy) éves elévülési időn belül nem jogosult azt kérni a Szolgáltatótól, hogy az bocsássa rendelkezésére az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentumot. A Szolgáltató erre tekintettel ezen jogáról az Üzleti előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötése során nem is tájékoztatja.*

2.5.5. A Kiemelt Üzleti Előfizetőkre vonatkozó eltérő rendelkezések

Az Eht. szerinti végfelhasználónak nem minősülő Üzleti Előfizetők esetében - Kiemelt Üzleti Előfizetők - az Előfizetői Szerződésben a 2.5.4. pontban meghatározottakon túlmenően további eltérő rendelkezések is rögzítésre kerülhetnek.

2.5.6. A szolgáltatás minimális minősége

A Szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató által a Helyhez kötött telefon és internet-hozzáférési szolgáltatások tekintetében vállalt és alkalmazott szolgáltatásminőségi célértékeket az ÁSZF 1., 6. és 8. számú mellékletében tünteti fel. Ezek megfelelnek a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet, valamint az ennek módosítására vonatkozó 25/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet által meghatározott minőségi követelményeknek, ezt meghaladóan a Szolgáltató a Szolgáltatása tekintetében egyéb minimális minőséget nem vállal.

2.5.7. Az előfizetői végberendezés használatával kapcsolatban megszabott feltételek és korlátozások

Az Előfizető a Szolgálatás igénybevétele során kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályozásoknak megfelelő Eszközt használhat. Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos Eszközt csatlakoztathat.

Amennyiben az Előfizető nem megfelelő Eszközt használ, vagy ha az Eszköz konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásokért nem felelős, az Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni, és amennyiben az okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél a Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy a Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

Az Előfizető saját maga által üzembe helyezett Eszköz meghibásodásából, vagy az Előfizető által javított Eszköz nem megfelelő működéséből eredő szolgáltatáskiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége ugyancsak kizárt.

Az Eszköz rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Eszköz üzemeltetési feltételeit az Előfizetői Szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Eszköz megfelelő működéséért a Szolgáltatót csak olyan mértékben terheli felelősség, hogy az átadott Eszköz a hivatalos szabványnak vagy műszaki előírásnak megfeleljen. A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizető érdekkörében merülnek fel, ideértve különösen az Előfizető által a Szolgáltatótól függetlenül beszerzett Eszköz használatából eredő kárt, valamint a Helyhez kötött szolgáltatás esetében az olyan kábelhálózaton keletkezett kárt, mely az Előfizető ingatlanában már korábban kiépítésre került és az Előfizető döntése szerint a Szolgáltató ezen hálózaton keresztül biztosítja a szolgáltatást.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az Előfizető köteles lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított Eszköz a rendeltetésének megfelelő

módon kerüljön elhelyezésre, beállításra és üzembehelyezésre a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató vagy alvállalkozója által. Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Eszközből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

2.5.8. A segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen segélyhívó szolgáltatás használatát, segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait

A segélyhívó szolgáltatások az alábbiakban felsorolt hívószámokon a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben díjmentesen érhetők el.

Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Európai egységes segélyhívó	112

A segélyhívás ingyenes. Az Eht. 145. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettség alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatai kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. E kötelezettség alapján a Szolgáltató valós időben (real-time) megadja a hívó fél hívószámát a hívott fél felé a 24/1997. (III.26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira kezdeményezett hívások esetében, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is.

Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás esetén nem értelmezhető a segélyhívás, ezen Szolgáltatás nem alkalmasak segélyhívásra.

Szolgáltató számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatást Előfizetőinek nem nyújt, így ezen pont segélyhívásai tekintetében felvilágosítást sem áll módjában nyújtani.

A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatások esetén helyhez kötött telefonszolgáltatásra a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés tekintetében műszaki korlát nem áll fenn. Nomadikus telefonszolgáltatás esetében pedig a helymeghatározáshoz szükséges adatok nem továbbíthatók.

3. Az Előfizetői Szerződés megkötése, a szerződéskötés feltételei

3.1. Az Előfizetői Szerződés dokumentumai, azok formátuma

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető részére az Előfizetői Szerződés alapján nyújtja. Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltatás nyújtása tárgyában a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés, amely a következő dokumentumokból áll:

- Szolgáltató **Általános Szerződési Feltételei** (ÁSZF) illetve adott esetben **Egyéb Szolgáltatások Szerződési Feltételei** (ESZSZF),
- Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: **„Előzetes Tájékoztatás**"), melynek a Szerződésben foglalt ellenkező rendelkezés hiányában a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekbe foglalással felel meg,
- **Adatbekérő Lap/Igénylő Lap/Elektronikus Igénylő Lap** (továbbiakban: Igénylés és annak mellékleteiből). Az Adatbekérő lap kitöltése az Előfizető részéről megrendelésnek (a Szolgáltató szerződéskötési ajánlata elfogadásának) minősül.
- Az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalója (**„Szerződés-összefoglaló"**), mely egyúttal a szerződéskötési szándék Szolgáltató Részéről történő elfogadását megerősítő dokumentum, így az Előfizetői Szerződés szolgáltatói példányának minősül.
- Az Előfizetői Szerződés részét képezhetik továbbá a szerződéskötéskor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, nyilatkozatok, pl. különösen, de nem kizárólagosan a **Szolgáltató szerződéskötési ajánlata** (írásos vagy elektronikus formában megküldött hivatalos ár-, és szolgáltatási ajánlat) vagy a komplex (több felsorolt elemnek együttesen megfelelő Egyedi Előfizetői Szerződés).

Felek elfogadják, hogy:

- a fent felsorolt dokumentumok – az Eht. és Eszr. kereteinek megfelelő - összevont formában is alkalmazhatók egyes szolgáltatások esetében, valamint
- a felsorolt dokumentumok elektronikus – pl. internetes szolgáltatás-igénylő felületen benyújtott, adott esetben e-mail csatolmányként megküldött, felületről letöltött vagy egyéb Szolgáltató és Előfizető által kölcsönösen elfogadott – formában is alkalmazhatók és a papír formában megkötött szerződésekkel azonos érvényű jognyilatkozatoknak minősülnek. Ezekhez kapcsolódóan Előfizető elfogadja azon elektronikus dokumentumokat is, melyek Szolgáltató elektronikus aláírással lát el.

3.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői jogviszony létrejötte

Az Előfizetői Szerződés Utólag Fizetett Szolgáltatás esetén írásban vagy elektronikus úton, Előrefizetett Szolgáltatás esetén írásban, szóban, elektronikus úton vagy ráutaló magatartással köthető meg.

3.1.1.1. Igénybejelentés

A szerződés megkötésére igénybejelentést telefonon, személyesen, e-mailben (és a kapcsolódó, akár scannelt aláírást tartalmazó mellékletekben), faxon, illetve egyes szolgáltatások esetén az erre biztosított online megrendelési felületen, illetve a Szolgáltatónak küldött levélben – a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve – lehet benyújtani. Az igénybejelentést az Előfizető vagy annak megfelelő meghatalmazással rendelkező képviselője teheti meg.

Az Előfizetői Szerződés előkészítésére leendő Szerződő Felek bármikor, közös megállapodás szerint tárgyalhatnak személyesen vagy elektronikus úton, melynek során a Szolgáltató előzetes írásos vagy szóbeli tájékoztatást nyújthat a Szolgáltatás iránti igény befogadhatóságára, illetve a szolgáltatásnyújtás feltételeire, így különösen az ajánlott szolgáltatáskörre, szolgáltatási csomagokra illetve azok díjazására vonatkozóan, mely tájékoztatás nem jelent a Szolgáltató részéről kötelező érvényű szerződéskötési ajánlatot.

Az Előfizető által történő Megrendelésnek minősülő igénybejelentést **(Adatbekérő Lap/Igénylő Lap/Elektronikus Igénylő Lap kitöltése és beküldése)** megelőzheti a **Szolgáltató szerződéskötési ajánlata** (írásos vagy elektronikus formában megküldött hivatalos ár-, és szolgáltatási ajánlat, mely adott esetben történhet az adott szolgáltatáshoz kapcsolódó kitöltött **Adatbekérő Lap/Igénylő Lap, Szerződés Összefoglaló vagy Egyedi Előfizetői Szerződés** tervezet formájában is).

A Felek elfogadják, hogy ott, ahol a Szolgáltatás minden eleme és az összes igénybe vételi feltétel nyilvánosan – Díjszabásból és ÁSZF-ből – megismerhető és az adott Előfizető esetében a Szolgáltató nem alkalmaz egyedi kondíciókat vagy feltételeket, ott kötelezően nem kerül sor szerződéskötési ajánlat küldésére a Szolgáltató részéről.

Az írásban tett igénybejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat. Azon szolgáltatások esetében, ahol ilyen dokumentum rendelkezésre áll, ott az igénybejelentés **Adatbekérő Lap/Igénylő Lap/Elektronikus igénylő lap** kitöltésével történik.

Az e-mailhez csatolt – Igénylő vagy annak képviseletére jogosult személy aláírásával ellátott – scannelt **Adatbekérő Lap/Igénylő Lap** írásban tett eredeti nyilatkozatnak megfelelő hatályú a Felek megállapodása alapján és Megrendelésnek minősül az Előfizető részéről. A Szolgáltató – egyes szolgáltatások esetében – az Igénylés benyújtásához az Előfizető részére feltöltő felületet biztosíthat az aláírt **Adatbekérő Lap/Igénylő Lap feltöltésére.**

Online igénylés esetén – amennyiben ez az adott Szolgáltatás esetében lehetséges - a szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést (Megrendelést) a Szolgáltató internetes honlapján keresztül, az erre a célra létrehozott oldalon található:

- űrlap kitöltésével,
- az Általános Szerződési Feltételek kifejezett elfogadásával,
- az Előfizetői Szerződés adatait tartalmazó dokumentum (**Szerződés Összefoglaló**) e-mailben történő kiküldését elfogadó nyilatkozattal lehet megtenni.

Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igényléseket, ajánlatokat Szolgáltató nyilvántartásba veszi, mely lehetővé teszi a szerződéskötési folyamat nyomon követését. Ennek kapcsán az előfizetői adatokat kezelését a Szolgáltató az Eht. 154. §-a alapján végzi.

3.1.1.2. Az igénybejelentés tartalmi elemei, az adatok vizsgálata

A Szolgáltatás igénylése során az alábbi adatok szolgáltatása szükséges:

- az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok amennyiben ez az adott Szolgáltatás kapcsán releváns az **Adatbekérő Lap/Igénylő Lap/Elektronikus Igénylő Lap** szerint;
- az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok;
- a Szolgáltatás megnevezése;
- az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helye, amennyiben az adott Szolgáltatáshoz kapcsolódóan ez szükséges;
- a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyéb Nyilatkozatok (amennyiben szükségesek);
- az igénybejelentés helye és ideje.

Ha az Igénylő a távközlési szolgáltatást a jelen Előfizetői Szerződés létrejöttét megelőzően más Szolgáltatótól vette igénybe, az igénybejelentés során nyilatkozhat, hogy a korábbi kapcsolási számát a Szolgáltatóhoz hordozza a korábbi Előfizetői Szerződésének egyidejű megszüntetésével, vagy azt követően 30 (harminc) napon belül jelen ÁSZF számhordozásra vonatkozó fejezete alapján.

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok hiányában az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem köti meg.

Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató 15 napos határidő megjelölésével írásban megkéri az Igénylőt az igénybejelentésből hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Igénylő az igénybejelentést a 15 (tizenöt) napos határidő alatt írásban nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést nem rögzíti.

A Szolgáltató jogosult az Igénylő, képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságát ellenőrizni, valamint jogosult a képviseleti jogot (így a meghatalmazást is) ellenőrizni. A Szolgáltatónak megadott adatok és a meghatalmazás valódiságáért és jogszerűségéért az Igénylő tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt bármikor az Előfizető által megadott adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni.

3.1.1.3. Az Előfizetői Szerződés megkötése, az Előfizetői jogviszony létrejötte

A Szolgáltató az írásban, telefonon vagy online tett hiánytalan igénybejelentés alapján – amennyiben erre az előzetes egyeztetés során még nem került sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt arról, hogy:

- az igény teljesíthető és ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), alapesetben 15 (tizenöt) nap,
- az igény nem teljesíthető.

Az értesítés egyúttal a Szolgáltató részéről a Megrendelés visszaigazolásának, azaz szerződéskötési nyilatkozatnak minősül, így a Szolgáltató egyúttal ennek alapján a Létesítést (megrendelt szolgáltatás nyújtásához szükséges feltételek biztosítása) megkezdi.

A Felek elfogadják, hogy egyes szolgáltatások esetében a létesítés kizárólag a szolgáltatás rendeltetésszerű használatához kapcsolódóan elengedhetetlen feltételek – alap konfiguráció – megvalósítására terjed ki, ez követően a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesül és a szolgáltatás nyújtását és számlázását a Szolgáltató megkezdi. Az ezt követő – egyedi, Előfizető specifikus beállítások és egyedi igények megvalósítására rendelkezésre álló időre – a Szolgáltató az Előfizető részére az 1. sz. mellékletben adott szolgáltatáshoz meghatározott, vagy ESZSZR-ben meghatározott díjmentes használati időszakot biztosíthat.

Az Előfizetői Szerződés szóban vagy ráutaló magatartással akkor jön létre, amikor az írásban, személyesen, telefonon tett igénybejelentés alapján a Szolgáltató az Igénybejelentést nyilvántartásba vette, a nyilvántartásba vétel tényét – az Igénybejelentés módjának megfelelően - az Igénylőnek visszaigazolta, és az Igénylő a szolgáltatási díjat online fizetéssel, banki átutalással, postai átutalással vagy készpénzbefizetéssel megfizette.

A Szolgáltató a nyilvántartásba vétel tényét:

- személyesen és telefonon tett Igénybejelentés esetén nyomban,
- e-mail-ben tett Igénybejelentés esetén 2 (kettő) munkanapon belül,
- levélben vagy faxon tett igénybejelentés esetén 15 (tizenöt) napon belül igazolja vissza.

3.1.1.3.1. Ráutaló magatartás

Szolgáltató ajánlatát elfogadó, az Előfizetői Szerződés megkötését, és az előfizetői jogviszony létrejöttét eredményező ráutaló magatartásnak minősül Előfizető részéről az Előfizetői Szerződés lényeges tartalmának ismeretében tanúsított, egyetértést kifejező tevőleges magatartás, amely kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratát, így különösen:

- elektronikus felületen elektronikus eszközzel történő aláírás;
- a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszköz, berendezés átvétele a Szolgáltatótól;
- az Előfizetői Szerződéskötés során a szolgáltatási díj vagy egyéb ismert előfizetési díjak megfizetése;
- olyan adásvételi vagy bérleti szerződés, adott esetben ESZSZR-ben szabályozott egyéb szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó szerződés megkötése, amelyben utalás található az Előfizetői Szerződésre;
- megrendelt szolgáltatás igénybe vétele;

- már meglévő Előre Fizetett Díjú Szolgáltatás esetében az egyenlegfeltöltés;
- az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését és ezzel a Szolgáltatás létesítését lehetővé teszi és ennek megtörténtét a munkalapon igazolja;
- egyéb, a fentiekben fel nem sorolt, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló tevőleges magatartás az Előfizető részéről.

Az Előfizető szóban, online vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötést követően beleegyezését adja, hogy a hatályba léptetéssel egyidejűleg a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását megkezdje.

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.

Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

3.1.1.3.2. Hatályba léptetés

Az Előfizetői Szerződés 3.1.1.3. pontban meghatározott hatályba lépését követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legkésőbb a Szolgáltatás nyújtás megkezdésének időpontjában (hatályba létpetés) - ellenkező megállapodás hiányában legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül - elektronikus levélben a szerződéses adatokat tartalmazó dokumentumot (Szerződés Összefoglalót vagy Szolgáltató által is aláírt, hűségidő záró dátumát is tartalmazó Egyedi Előfizetői Szerződést) küld. Az e-mailben küldött dokumentum elektronikus aláírása a dokumentum aláírásával egyenértékűnek tekinthető.

A szolgáltató az Eszr 5. § (7) bekezdésében meghatározott szerződés formátumtól eltér a Szerződés Összefoglaló esetében ***Üzleti Előfizetők*** *esetén.*

A Szolgáltató a Szerződés Összefoglaló dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint alapesetben elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

3.1.1.3.3. Az Előfizetői Szerződés aktuális tartalmának rendelkezésre bocsátása

Üzleti Előfizetők kivételével az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 (egy) éves elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 (nyolc) napon belül az Előfizető kifejezett rendelkezése hiányában, mint a Felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, elektronikus levélben küldi meg, Előfizető ettől eltérő rendelkezése esetén pedig papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni. A jelen pontban meghatározott dokumentum évente többszöri igényléséhez

kapcsolódóan a Szolgáltató díjat állapíthat meg, melyet ez esetben a Díjszabás – az ÁSZF 2. számú melléklete – tartalmaz.

3.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai

Az Üzleti Előfizető Előfizetői Szerződése megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja – vagy adott esetben Szolgáltató a megfelelő elektronikus nyilvántartásból lekéri – az Üzleti Előfizető nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot vagy egyéb dokumentumot, és a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.

Helyhez kötött szolgáltatás esetében a Szolgáltató Előfizetői Szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében cselekvőképességében részlegesen korlátozott személlyel előfizetői szerződéses jogviszonyt nem létesít. Az Egyéni Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően köteles nyilatkozatot tenni, hogy nagykorú cselekvőképes személy, azaz az Előfizetői Szerződés megkötésére jogosult-e.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, ideértve különösen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, továbbá, ha az Előfizetői minőségére (egyéni vagy üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést, és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését megtagadhatja.

3.1.3. Az Előfizetői Szerződés megkötésének visszautasítása

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői Szerződés megkötését indokolás nélkül visszautasítsa, különösen, ha:

- természetes személy Igénylő nem töltötte be a 18. életévet, vagy korlátozottan cselekvőképes;
- az igénylés tartalmi elemei nem teljes körűek és azokat a Szolgáltató hiánypótlási felhívását követően az Igénylő nem pótolja;
- az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló tartozása van;
- az Igénylőnek más elektronikus hírközlési szolgáltatóval szemben lejárt tartozása van;
- ha az Igénylő korábban fennálló Előfizetői Szerződését a Szolgáltató jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 (hat) hónapon belül mondta fel;
- az Igénylő a Szolgáltatót az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, vagy a kockázatelemzéshez szükséges adatok illetve dokumentumok tekintetében megtévesztette, vagy a benyújtott dokumentumok nem voltak érvényesek;
- ha az Igénylővel szemben csőd- vagy felszámolási eljárást indítottak;
- amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető Szerződést legalább egy alkalommal díjtartozás miatt felmondta;

- a Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, a kockázatelemzés eredménye alapján, illetve a kockázatelemzéshez szükséges adatok megadása, illetve dokumentumok benyújtása híján a Szolgáltató a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték nyújtásához kötheti;
- amennyiben az Igénylőtől olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelynek az Igénylő nem tulajdonosa, a Szolgáltató kérheti az Igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolását.

A dokumentumok benyújtásáig a Szolgáltató a szerződés megkötésének folyamatát felfüggesztheti.

3.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok

3.2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok

Természetes személy esetén:

- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja születési neve;
- személyi igazolvány száma / útlevél száma / új típusú jogosítvány száma;
- állandó lakóhely/külföldi Előfizető esetén tartózkodási hely;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- az Előfizetői Hozzáférési Pont helye (amennyiben értelmezhető).

Nem természetes személy esetén:

- szervezet neve;
- cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma;
- adószám;
- pénzforgalmi bankszámla száma;
- székhely;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- eljáró képviselő adatai;
- kapcsolattartók adatai;
- képviseleti jog igazolása vagy meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el);
- az Előfizetői Hozzáférési Pont helye (amennyiben értelmezhető).

Természetes és nem természetes személyek esetén egyaránt:

- a szerződés tárgyát képező Előfizetői Szolgáltatás és a díjcsomag megnevezése, az

Előfizető által kért egyéb szolgáltatások;

- a létrehozandó Előfizetői Szerződés kívánt időtartama (határozatlan idejű, határozott idejű az időtartam megjelölésével);
- nyilatkozat az Előfizető egyéni/üzleti minőségére;
- számhordozás szolgáltatás igénybe vétele esetén a hordozni kívánt telefonszámok vagy számmezők, valamint számmezők részleges hordozása esetén a teljes számmező és ezen belül a hordozni kívánt telefonszámok.

3.2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok

Egyes szolgálttások nyújtására vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötéséhez a Szolgáltató az Igénylőtől további dokumentumokat kérhet az alábbiak szerint:

Természetes személy esetén azonosítási célból:

- magyar állampolgár: személyi igazolvány / útlevél / jogosítvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, illetve nem személyes igénylés esetén ezek másolata;
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló huzamos tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, illetve nem személyes igénylés esetén ezek másolata.

Nem természetes személy esetén:

- a cégjegyzésre jogosult eljáró személy közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás mintája egyszerű másolati példányban;
- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám vagy más hatóság által kiállított, a szervezet nyilvántartásba vételét igazoló okirat egyszerű másolati példányban;
- eljáró képviselő személyi azonosító okmánya;
- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak;
- az eljáró képviselő személyi azonosító okmánya;
- meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Minden igénybe vett Szolgáltatás esetén:

- nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, és ha az Igénylő nem a megjelölt ingatlan tulajdonosa:

- a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata, vagy
- az Igénylő kifejezett nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi felhatalmazással, hozzájárulással rendelkezik.

Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez.

Az Előfizetői Szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra - beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is - vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károkozó hatásoktól védi,
- a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői Szerződés fennállásától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

A fent felsorolt dokumentumokat a Szolgáltató az alábbi beküldési formákban fogadja be:

- érvényes elektronikus aláírással ellátott elektronikus formában;
- a szolgáltató képviselőjének személyesen átadva;
- postai küldeményként, másolatokat aláírással ellátva;
- személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálatára leadva.

A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt az Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat, vagy nyilatkozatokat kérni és ennek alapján kockázatelemzést végrehajtani. Ezt az adatvédelemre és adatkezelésre vonatkozó szabályozással összhangban a szerződéses fizetési kötelezettségek teljesítése érdekében, különös figyelemmel a Szolgáltató által Előfizetőnek nyújtott kedvezményekre teszi a Szolgáltató. A Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során jogosult az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni, és jogosult a fenti dokumentumok hitelességének ellenőrzésére, és felszólíthatja az Előfizetőt azok érvényességének igazolására. A szóban forgó adatok kezelése az ÁSZF 4. számú mellékletében (Adatkezelési Tájékoztató) foglaltak szerint történik.

Amennyiben a Szolgáltató a kockázatelemzés során kockázatot állapít meg, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni, illetve az Előfizetői Szerződés megkötését a 3.1.3-ban foglalt esetekben visszautasítani.

3.3. Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos ügyintézési jogosultságok

Az Előfizető (üzleti Előfizető esetében annak képviseletére jogosult személy): Az Előfizetői Szerződésével kapcsolatos előfizetői jogviszonyával összefüggésben teljes körű ügyintézésre jogosult, amely kiterjed az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben megadott egyéb természetes személyek (pl. számlázási kapcsolattartó, műszaki kapcsolattartó stb.) módosítására is. Az Előfizető az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt személyes adatokhoz hozzáférhet, és azokat módosíthatja, valamint a szolgáltatáshoz kapcsolódóan minden jognyilatkozata érvényes és végrehajtandó, ha azokat az ÁSZF-nek megfelelő módon teszi meg.

Teljes körű meghatalmazott (egyes Szolgáltatások esetében Cégadmin): Az a személy, akinek az Előfizető az előfizetői jogviszonyával kapcsolatos ügyek egyedileg meghatározott körére teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratba foglalt, illetve az Előfizetői szerződésben aláírásával igazolható módon általános meghatalmazást adott. A Teljes körű meghatalmazott az Előfizető előfizetői jogviszonyával kapcsolatban megadott, és a Szolgáltató által nyilvántartott személyek adatainak módosítására jogosult, az ezen személyekhez rendelt szerepköröket, illetve egyes szolgáltatások esetében a konfigurációt módosíthatja. A szolgáltatásra vonatkozóan minden – a szolgáltatás keretében ehhez a szerepkörhöz biztosított – jognyilatkozatot megtehet, ha azokat az ÁSZF-nek megfelelő módon teszi meg, kivéve azokat, melyek az Előfizetői Szerződés módosítását, felmondását érintik.

Számlázási/Pénzügyi kapcsolattartó: Az a természetes személy, aki az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos számlázási kérdésekben teljeskörű eljárásra jogosult, így különösen, de nem kizárólagosan jogosult arra, hogy az Előfizető Ügyfélszámlájának az adatait módosítsa, a számlákat megtekintse, számlapanasz keretében eljárjon, a számlákat befizesse, hívásrészletezőt igényeljen, az Ügyfélszámla mindenkori egyenlegét megismerje, illetve jogosult arra, hogy az előfizetői jogviszony keretében igénybe vett Szolgáltatásokról információt kérjen azzal, hogy az Előfizetői Szerződés és a Szolgáltatások tekintetében semminemű módosításra nem jogosult. A Számlázási kapcsolattartó az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférhet, és azokat módosíthatja, egyéb adatot nem módosíthat.

Műszaki kapcsolattartó/Technikai kapcsolattartó: Az a természetes személy, aki Információt kaphat az előfizetői jogviszony keretében az adott igénybe vett Szolgáltatások aktuális állapotáról, műszaki jellegéről, paramétereiről és egyéb jellemzőiről, valamint ezzel kapcsolatban bejelentést tehet, és információt kérhet. A Műszaki kapcsolattartó – kivéve ha egyúttal teljes körű meghatalmazott is – nem jogosult az Előfizető Ügyfélszámlájának az adatainak, a kapcsolódó számlák megismerésére, hívásrészletező igénylésére, ugyanakkor jogosult arra, hogy panaszt és hibabejelentést tegyen a Szolgáltatás vonatkozásában és a hibabehatároló eljáráshoz kapcsolódó adatokhoz hozzáférjen, illetve azokat a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa.. A Műszaki kapcsolattartó az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférhet, és azokat módosíthatja. A Szolgáltató elfogadja, hogy adott esetben harmadik személy képviselője töltse be ezt a szerepkört az Előfizetőnél, ugyanakkor nem bejelentett műszaki kapcsolattartó eljárása esetében megtagadhatja az adatok megadását, vagy ahhoz az Előfizető vagy a teljes körű meghatalmazott előzetes hozzájárulását kérheti, írásban, telefonon vagy e-mailben.

Felhasználó: Az a természetes személy, aki az előfizetői jogviszony keretében igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolatosan információkat megismerhet és műveleteket hajthat végre a jogosultsági szintjének megfelelően. Jogosult arra is, hogy az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben a Szolgáltató által kezelt saját személyes adataihoz hozzáférjen, és azokat módosítsa. Egyes Szolgáltatások rendszereiben különböző jogosultsági szintekkel rendelkező Felhasználók lehetnek, melyekre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető számára előzetes tájékoztatást nyújt, majd az egyes Felhasználók ehhez kapcsolódó beállításait az Előfizető rendelkezése alapján hajtja végre, illetve adott esetben ezt a Teljes körű meghatalmazott is beállíthatja.

Számlafizető: Azt a természetes vagy jogi személyt, egyéni vállalkozót vagy egyéb szervezetet jelenti, aki a Szolgáltatás díjának számla alapján történő megfizetésére kötelezett. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt a Számlafizetőt is érteni kell.

3.4. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés létrejöjjön, és az Előfizető a Díjszabásban meghatározott díjat megfizesse.

3.4.1. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének műszaki feltételei és korlátai

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének az Igénylő érdekkörében felmerült okból van műszaki akadálya, a Szolgáltató 15 (tizenöt) napon belül írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és a műszaki akadály Igénylő általi elhárításától számított 15 napon belül az Igénylőnek megküldi az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból van műszaki akadálya, a Szolgáltató írásban nyilatkozik, hogy az Igénylő igénybejelentését nyilvántartásba vette, és későbbi, a Szolgáltató által megjelölt időpontban vállal kötelezettséget az Előfizetői Szerződés megkötésére. Internet hozzáférés szolgáltatás igénylése esetén egyes – Alapszolgáltatók szolgáltatásnyújtási területei alapján meghatározott – területeken a Szolgáltató:

- a Szolgáltatás létesítését műszaki okokra hivatkozva visszautasíthatja, vagy
- az ÁSZF 2. sz. mellékletét képező Díjszabástól eltérő – magasabb díjazás elfogadásához – kötheti, melyről az Előfizetőt az ajánlattétel során tájékoztatja.

3.4.2. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének személyi feltételei és korlátai

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározottak kivételével, bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

Kivételek:

A Szolgáltató kiskorú (18. életévét be nem töltött) vagy korlátozottan cselekvőképes természetes személlyel nem köt Előfizetői Szerződést.

A Szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá külföldi természetes személlyel csak a Felek külön megállapodása esetén köt Előfizetői Szerződést, melynek feltétele, hogy a társaság rendelkezzen magyarországi számlázási címmel, természetes személy pedig rendelkezzen igazolható tartózkodási hellyel.

A Szolgáltató az Egyéni Előfizetők és az Üzleti Előfizetők részére a Szolgáltatásokat azonos feltételekkel biztosítja, az alábbi kivételeket figyelembe véve:

Egyéni Előfizetői igény beérkezése esetén a *Telefonáló* és a *Faxoló* szolgáltatás csak előre fizetett konstrukcióban vehető igénybe.

A Szolgáltató saját hatáskörében dönthet úgy, hogy egyéni elbírálás alapján az utólag fizetett *Faxoló* és/vagy *Telefonáló* szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötést engedélyezi az Igénylő részére.

A Szolgáltató szintén kizárólag Üzleti Előfizetők részére nyújtja az alábbi szolgáltatásokat:

- *VIPeX* szolgáltatás
- *Call center modul VIPeX* szolgáltatáshoz
- külföldi hívószám szolgáltatás
- zöld hívószám szolgáltatás

A Szolgáltató az internet-szolgáltatást kizárólag Üzleti Előfizetők számára, utólag fizetett konstrukcióban nyújtja, mely mentesíti Szolgáltatót az Eszr. 28. §.-ában foglaltak alól.

Telefonáló, Faxoló és VIPeX szolgáltatásokhoz kapcsolódó forgalmi szolgáltatások – különösen nemzetközi irányba irányuló hívások – esetében az egyes hívásirányok esetében a Szolgáltatás elérését mind a lakossági, mind az üzleti Előfizetők számára korlátozhatja.

A Szolgáltató saját hatáskörében – az Előfizető kérésére – dönthet a fentiektől történő eltérésről, mely az Előfizetői Szerződésben kerül rögzítésre. Az Előfizető ez irányú igényét a Szolgáltató indoklás nélkül elutasíthatja.

Az Előfizető a Szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredően őt megillető jogokat részben vagy egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére tovább értékesíteni.

3.4.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének időbeni és földrajzi korlátai

3.4.3.1. Időbeni korlátok

A Szolgáltatások igénybevétele időben nem korlátozott, a Szolgáltató a Szolgáltatásokat a nap 24 órájában, az év minden napján biztosítja. A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől vagy a Felek által meghatározott időponttól (szolgáltatás nyújtás

kezdő időpontja) az Előfizető számára folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

3.4.3.2. Területi korlátok

A Szolgáltató szolgáltatásai az alábbi típusú hívószámokkal, az alábbi elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pontokról vehetők igénybe:

- Belföldi, helyhez kötött vezetékes hívószám igénylése/hordozása esetén: az Előfizető által igénylésben elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pontként meghatározott magyarországi telepítési címre, választott/hordozott telefonszám körzetszáma szerinti körzetbe telepítve.
- Helyhez nem kötött (nomadikus, pl. „21-es"), ingyenes vagy egyéni díjszabású (pl. „80-as") hívószám esetén: tetszőleges elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pontra telepítve. Nomadikus szolgáltatás igénybevétele esetén tekintettel a szolgáltatás jellegére – aszinkron összeköttetés-mentes adathálózati, helytől független (nomadikus) szolgáltatás – a szerződéskötéskor az Előfizetőnek nem kell a Szolgáltatás igénybevételének helyét megjelölnie.
- Külföldi, helyhez kötött vezetékes hívószámszám igénylése esetén: az Előfizető által igénylésben elsődleges Előfizetői Hozzáférési Pontként meghatározott Magyarországon kívüli telepítési címre telepítve. Ez esetben az Előfizetőnek a Szolgáltató számára az igénylési folyamat során hitelt érdemlően a hozzáférési ország jogszabályainak megfelelően igazolnia kell azt, hogy jogában áll adott telepítési címre kérni a telepítést. Külföldi, vezetékes helyhez kötött hívószámról indított hívások esetében egyes – különös tekintettel EU-n belüli nemzetközi irányba indított – forgalmi szolgáltatások díjazásában a Szolgáltató az általános díjazástól eltérő feltételeket határozhat meg, melyeket jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) tesz közzé.

A Szolgáltató a *Faxoló*, és az *NDSL* (Internet hozzáférés) szolgáltatást Magyarország területén nyújtja.

Az Előfizetői Szerződés megkötésekor Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizetői Hozzáférési Pont megjelölésével nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást hol kívánja igénybe venni.

3.4.4. Az NDSL szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzen megfelelő Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és megfelelő végberendezéssel. A Szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek biztosítania kell az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a Szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

Az egyes szolgáltatási területeken szükséges műszaki feltételeket és eszközöket a 6. számú melléklet tartalmazza.

3.4.5. Az Előfizetői Hozzáférési Pont kialakítására vonatkozó speciális feltételek NDSL Szolgáltatás esetén

Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a Szolgáltatás teljesítése az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a Szolgáltatás létesítése előtt elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az Előfizetői Szerződést.

Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több Szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

Amikor egy Igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a Szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

4. Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért

4.1. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye

4.1.1. Helyhez kötött és nomadikus beszédcélú szolgáltatás esetén

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató felelőssége addig terjed, és a Szolgáltató vállalt szolgáltatásminőségi minimál-követelményei addig a pontig teljesülnek, ahol az Előfizető a tulajdonában vagy használatában lévő Eszközzel az Interneten keresztül a Szolgáltatóval kapcsolatba lép, ez az Előfizetői Hozzáférési Pont.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja. Ennek megfelelően a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azokért a hibákért, a szolgáltatásminőségi követelmények minimumértékeinek nem teljesüléséért, illetve bármilyen további hibás teljesítésért vagy késedelemért, amely abból ered, hogy az Előfizető harmadik személy által nyújtott szolgáltatás keretében igénybe vett Internet hozzáférése, vagy saját határkörében kiépített vagy használt belső hálózata a Szolgáltatás igénybevételéhez nem megfelelő.

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

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás során a Szolgáltató infrastruktúráján továbbított adat tartalmáért semmilyen felelősséget nem vállal.

4.1.2. NDSL szolgáltatás esetén

Az Előfizetői Hozzáférési Pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

A Szolgáltatás átadási pontja az Előfizetői Hozzáférési Pont: a Szolgáltató saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózata és az Előfizető internet-szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezésének fizikai vagy logikai csatlakozási pontja.

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

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás során a Szolgáltató infrastruktúráján továbbított adat tartalmáért semmilyen felelősséget nem vállal.

4.2. Hibajelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibajelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

4.2.1. A hibabejelentés fogalma

A hibabejelentés az Előfizető vagy a Felhasználó által tett olyan bejelentés, mely a Szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés/ESZSZR hatáskörébe tartozó egyéb szolgáltatások esetében egyéb Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével vagy időszakos kimaradásával kapcsolatos.

4.2.2. A hibabejelentés, hibaelhárítás menete

Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán a hibabejelentő menüpont kiválasztásával, vagy elektronikus levélben haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálata a Szolgáltató és más belföldi Szolgáltatók hálózatából a 06 1 999 6000-es hívószámon hívható. A Szolgáltató hálózatából a telefonos Ügyfélszolgálat hívása díjmentes, a más szolgáltatók hálózatából történő hívásért az Előfizető az adott Szolgáltató mindenkori díjszabásában meghatározott díjat köteles megfizetni.

A Szolgáltató a hibabejelentést, a hiba behatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétel vagy elektronikus úton rögzíti, illetve nyilvántartásba veszi, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A nyilvántartás tartalmazza:

- Az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- Az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- A hibajelenség leírását;
- A hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- A hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- A hiba okát;
- A hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- Az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató a hibabejelentésről hangfelvételt készít, melyet egyedi azonosító számmal lát el, nyilvántartásba vesz és azt az adatkezelési szabályok betartásával két évig megőrzi.

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 valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
- értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon Szolgáltatások és Eszközök köre, amelyeket az internet jellegéből fakadóan nem a Szolgáltató biztosít vagy nem része a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak. Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe az olyan Eszköz, amelyet az Előfizető a Szolgáltatótól függetlenül szerzett be és mely az Előfizető tulajdonát képezi. Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy ilyen esetekben a hibaelhárításhoz szükséges intézkedések megtétele az Előfizető kötelessége.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos 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 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít bele a 72 órás határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az Előfizetővel korábban lefolytatott 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 72 órás időtartamba határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott helyszíni vizsgálat időpontjában 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 72 órás határidőbe.

Az Előfizetőnek a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a Szolgáltatóval együtt kell működnie, és ennek keretében az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanba biztosítani köteles a belépést, ezen túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba kijavításáért díjat nem számít fel. A Szolgáltató az ilyen típusú hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő költségét sem hárítja át az Előfizetőre. Egyéb esetben, ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kiszáll, az Előfizető az ÁSZF 2. számú mellékletben meghatározott mértékű, vagy előzetes, megállapodásban rögzített kiszállási díjat köteles megfizetni. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanba bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás Eszköze, rongálása stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az ÁSZF 2. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámíthatja.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett eszközökkel és – amennyiben ez releváns - hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott eszköz vagy hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját

maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt (vis maior) nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg ezen akadályoztatás oka el nem hárul.

A Szolgáltató lezártnak tekinti a hibát, és az Előfizetőt erről tájékoztatja abban az esetben is, ha egy hibajavításnál az Előfizető, vagy harmadik fél hibájából akadályozva van a Szolgáltató hibaelhárítási tevékenysége és a Szolgáltató nem tudja elvégezni vagy elvégeztetni a munkát.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben 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.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát nem tudja határidőben elhárítani, úgy az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult 60 (hatvan) napos felmondással felmondani (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján).

4.2.3. A késedelmes hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató az Előfizető részére kötbért fizet:

a) a 4.2.2. szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig

terjedő időszakra.

A kötbér 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 egy-harmincad része.

A kötbér mértéke a vetítési alap:

a) összegével egyezik meg az értesítés késedelme esetében,

b) négyszerese a késedelmes hibajavítás esetében, ha a hiba következtében az előfizetői Szolgáltatást az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

c) nyolcszorosa a késedelmes hibajavítás esetében, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

*Az Üzleti előfizetőnek, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem, vagy csak minőségi romlással vagy mennyiségi csökkentéssel lehetett igénybe venni. A fizetendő kötbér kiszámításának módja: vetítési alap: **előző havi forgalmi díj/ HN2: hibabejelentés hónapjának napjainak száma.** (Eltérés az Eszr. 23. § (3) bekezdés b) és c) pontjaitól.)*

Szolgáltató az Üzleti Előfizető részére nem fizet kötbért, ha nem értesíti arról az Üzleti Előfizetőt a hibabejelentés időpontjától számított 72 órán belül, hogy a hiba nem észlelhető, vagy nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, illetve, ha a hiba sikeres elhárításáról annak megtörténtétől számított 24 órán belül nem küld értesítést a részére. (Eltérés az Eszr. 23. § (1) bekezdés a) pontjától.)

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének abban az esetben tesz eleget, ha az Üzleti előfizető a kötbérigényét a Szolgáltató felé írásban bejelenti. (Eltérés az Eszr. 3. § (3)-(5) bekezdésétől.)

Amennyiben a Szolgáltató a kötbérigénynek helyt ad, a vizsgálat lezárultát követő bejelentésétől 30 napon belül az Előfizető választása szerint a kötbért a következő számlából egy összegben levonja, egyenlegén jóváírja vagy az Előfizetőnek egy összegben visszafizeti.

4.3. Az Előfizetői Szerződés nem vagy hibás teljesítésének egyéb esetei és a kapcsolódó kötbér

Az Előfizetői Szerződés megszegése esetén a Szolgáltató az Eszr.-ben meghatározott esetekben, mértékben és módon kötbért köteles fizetni. Ezek az esetek és a kapcsolódó kötbér az alábbiak:

Kötbér fizetés oka	Kötbér számítás módja, a kötbér összege
A létesítés késedelme esetén	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. 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 az előfizetői szerződés megszűnéséig a meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az Előfizető részére.
Késedelmes áthelyezés esetén	A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
A korlátozás késedelmes feloldása esetén	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.

*A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének abban az esetben tesz eleget, ha az **Üzleti előfizető** a kötbérigényét a Szolgáltató felé írásban bejelenti. (Eltérés az Eszr. 3. § (3)-(5) bekezdésétől.)*

Amennyiben a Szolgáltató a kötbérigénynek helyt ad, a vizsgálat lezárultát követő bejelentésétől 30 (harminc) napon belül az Előfizető választása szerint a kötbért a következő számlából egy összegben levonja, egyenlegén jóváírja vagy az Előfizetőnek egy összegben visszafizeti.

5. Az előfizetői szolgáltatások díja – díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

5.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

5.1.1. Díjfizetés, díjszabás

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért és a Szolgáltatás Előfizető rendelkezésre állásáért díjfizetésre köteles a Szolgáltatóval szemben. A díj mértékét a Szolgáltató a mindenkor érvényes Díjszabásában határozza meg. A Szolgáltató a Szolgáltatás díjaira vonatkozó részletes információkat és feltételeket, így különösen, de nem kizárólagosan:

- az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó rendszeres díjakat,
- a forgalmi díjakat,
- az egyes díjcsomagok, szolgáltatások esetében meghatározott összeghatárokat, adatmennyiségeket, hívás, üzenet, adatforgalom mennyiséget (amennyiben adott szolgáltatás esetében ezek értelmezhetők),
- az egyszeri díjakat, valamint a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó egyéb díjakat,
- a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjakat, valamint az egyéb adminisztratív és ügyintézési díjakat,
- a különleges és célzott díjszabási rendszerekre, egyedi és kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezéseket, díjazási feltételeket

a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében, a Díjszabásban rögzíti, amely az Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés szerves részét képezi. A Szolgáltató Díjszabása tartalmazza mindazon szolgáltatásokat is, amelyeket a Szolgáltató közvetített szolgáltatásként nyújt és a közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizetőnek megküldött számlában feltünteti. Egyes – nem Eht. szerint szabályozott elektronikus hírközlési - szolgáltatásokra vonatkozó díjtételeket, amennyiben nem egyedi díjak az ESZSZF vonatkozó – Díjszabás – melléklete tartalmazhat.

5.1.2. Használati értékhatárok

A Szolgáltató Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőtől biztosítékként hóközi díj fizetését kérheti. Az összeghatár (használati értékhatár), melynek elérése esetén a Szolgáltató ezzel a jogával élhet a még le nem számlázott forgalom teljes összegére vonatkozóan nettó 10.000 Ft. A díjhatár elérésekor a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja az Előfizető értesítése mellett és a Szolgáltatás további igénybevételét az Előfizető számára biztosíték fizetéséhez kötheti.

5.1.3. Díjszámítás

A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben kialakított számlázási egység alapján végzi.

A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét

a) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel,

b) internet-hozzáférés szolgáltatás esetén 1 másodperccel haladhatja meg.

5.1.4. Fizetendő díjak

5.1.4.1. Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor egyszeri csatlakozási díjat, és az első Havi Előfizetői Díjat számlázhatja le az Előfizetőnek, aminek a befizetése a Szolgáltatás megkezdésének feltétele. A továbbiakban az Előfizető köteles a Havi Előfizetői Díjat, valamint a Szolgáltatás igénybevétele után Forgalmi Díjat megfizetni Szolgáltatónak, amelyről Szolgáltató havonta számlát küld Előfizetőnek. A díjak mértéke az Előfizető által választott szolgáltatástól függ.

Előfizető köteles a számlán feltüntetett esedékes teljes összeget a számlán feltüntetett fizetési határnapig a Szolgáltatónak megfizetni.

Lebeszélhető díjcsomagok esetén a lebeszélhetőség a számlázási ciklus első napjától számított adott díjcsomagra vonatkozó forgalmi irányokra és forgalmi díjakra vonatkozik.

5.1.4.2. Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén fizetendő díjak

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőnek a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért az Előfizetői Díjat előre meg kell fizetnie. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért a Forgalmi díjat előre köteles megfizetni. Az Előfizető a Szolgáltatást az előre megfizetett Forgalmi Díjnak megfelelő mértékben veheti igénybe.

5.1.4.3. Díjcsomagok

A Szolgáltató által meghirdetett díjcsomagokat a mindenkori Díjszabás (2. számú melléklet) a díjcsomagok időbeli hatályának feltüntetésével tartalmazza. A Szolgáltató megkülönböztet általános hatályú és akciós díjcsomagokat.

5.1.4.4. Általános díjcsomagok

Az általános díjcsomagokat bármely Előfizető jogosult választani és igénybe venni a szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés aláírását követően. Az általános Díjcsomagokat a Díjszabás (2. számú melléklet) tartalmazza.

5.1.4.5. Akciós díjcsomagok

Akciós díjcsomagokat a Szolgáltató időszakosan indít. Az akciós díjcsomagokat igénybe venni az adott akciós díjcsomagban megjelölt Előfizetői kör jogosult az akcióban jelölt időbeli hatállyal és feltételekkel. Az Általános Szerződési Feltételek 7. sz. melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles a mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, azonban ez esetben az Előfizetők előzetes értesítése nem szükséges. Ennek a Szolgáltató úgy felel meg, hogy a módosított 7. számú mellékletet honlapján közzéteszi, valamint nyomtatott formában Ügyfélszolgálatán rendelkezésre bocsátja.

5.1.4.6. Egyedi díjcsomagok

Egyedi díjcsomagokat a Szolgáltató az Előfizetővel kötött Egyedi Előfizetői Szerződésben határozhat meg. Az Egyedi díjcsomagok az adott Előfizető által igénybe vett Szolgáltatásokra a Díjszabásban meghatározottól eltérő Díjtételeket tartalmazhatnak. Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott – kedvezményes – díjtételek határozott időtartamra (hűségidővel) kötött Egyedi Előfizetői Szerződések esetében a határozott időtartamra vonatkoznak.

5.1.5. Számlázás

5.1.5.1. Számlázás Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

A Szolgáltató minden számlázási időszak végén az Előfizető által megadott elektronikus címre elektronikus úton megküldi az Előfizetőnek a számlázási időszakra vonatkozó elektronikus számláját és annak tételes számlamellékletét. A Szolgáltató által az Előfizető által megadott elektronikus címre kiküldött elektronikus számlák és értesítések a kézbesítés napján kézbesítettnek tekinthetőek.

Amennyiben az Előfizető a jelen pontban meghatározottakon túlmenően papír alapú számlára tart igényt, úgy azt köteles a szerződés megkötésekor, de legkésőbb az egyes számlázási időszakok vége előtt legalább 30 (harminc) nappal a Szolgáltató felé írásban jelezni.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani, amennyiben az Előfizetőt erről 30 (harminc) nappal megelőzően értesíti.

A Szolgáltató által az Előfizető által megadott levelezési címre kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 7. (hetedik) napon kézbesítettnek tekintendők.

Európai Uniós Előfizető esetén, amennyiben az Előfizető érvényes közösségi adószámmal rendelkezik, Szolgáltató közösségen belüli számlát állít ki. A közösségen belüli adószám érvényességét a Szolgáltató ellenőrzi.

5.1.5.2. Számlázás Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

Az Előfizető a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért az Előfizetési díjat és a Forgalmi díját előre fizeti meg a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően, amelyről az Előfizető által megadott elektronikus címre elektronikus úton megküldi az Előfizetőnek az elektronikus számláját. A Szolgáltató által az Előfizető által megadott elektronikus címre kiküldött elektronikus számlák és értesítések a kézbesítési visszaigazolás napján kézbesítettnek tekinthetők.

A Szolgáltató által az Előfizető által megadott levelezési címre kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 7. (hetedik) napon kézbesítettnek tekintendők. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során a Szolgáltató által igazolható módon a Szolgáltatást az egyenlegét meghaladó mértékben veszi igénybe, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy díjigényét a következő egyenlegfeltöltés alkalmával az egyenleg összegéből levonja, egyenlegfeltöltés elmaradása esetén pedig követelését az Előfizetőnek kiszámlázza.

Európai Uniós Előfizető eseténaz Előfizető érvényes közösségi adószámmal rendelkezik, Szolgáltató közösségen belüli számlát állít ki. A közösségen belüli adószám érvényességét a Szolgáltató ellenőrzi.

5.1.5.3. A tételes számlamelléklet. Hívásrészletező számlamelléklet igénylése

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevételét kivéve az Előfizető tételes számlamellékletre jogosult. A Szolgáltató Tételes Számlamellékletet csatol a kiállított számlához. A Tételes Számlamellékletnél részletesebb Hívásrészletező Számlamellékletet minden Előfizető a Szolgáltató által biztosított online felületről ingyenesen elérheti.

5.1.5.3.1. Tételes számlamelléklet

Az Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevételét kivéve az Előfizető részére kiállított tételes számlamellékletben az előfizetési díjak, a beszéd és nem beszéd célú forgalmi díjak és a kiegészítő szolgáltatások díjai elkülönítetten kerülnek feltüntetésre. A számlamellékletben a beszéd és a nem beszéd célú hívásokért felszámított díjak, valamint a díjazási időszakok és kedvezmények külön is fel vannak tüntetve.

5.1.5.3.2. Hívásrészletező számlamelléklet

A hívásrészletező számlamelléklet magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A hívásrészletező számlamelléklet szolgáltatásonként és szolgáltatónként tartalmazza:

- a hívott számát;
- a hívás kezdő időpontját;

- a hívás időtartamát;
- a hívásegység díját;
- a hívás díját.

A hívásrészletező számlamelléklet határozott időre vagy visszavonásig, visszamenőlegesen két évre igényelhető. A hívásrészletező számlamellékletet a Szolgáltató az előre fizetett díjú szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető azt utólagosan kéri.

5.1.5.3.3. A tételes számlamelléklet és a hívásrészletező számlamelléklet tartalmi korlátai

A Szolgáltató a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben feltünteti azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét, ez a kimutatás azonban nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

A Szolgáltató a Hívásrészletező Számlamelléklettel kapcsolatban felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató a fenti részletes kimutatásban az Előfizető kérésére sem adja meg a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az Előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként" közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

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

5.1.6. Fizetőképesség vizsgálata, előlegfizetés kikötése

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető fizetőképességét – akár harmadik személyek bevonásával – vizsgálni, és az Előfizetőtől a fizetőképességét igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult az Előfizető által bemutatott okmányok valódiságát megvizsgálni, és kétség esetén az okmányok valódiságának bizonyítását kérni az Előfizetőtől.

A Szolgáltató az Előfizetőtől előleget kérhet. Az előleg összegét a Szolgáltató jogosult meghatározni.

5.1.7. Díj túlfizetés

Az Előfizetői számláknak a számlán szereplő összegen felüli, a befizető szándékától független befizetése bármely számlafizetési módon. Az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában a túlfizetés összegét a Szolgáltató jogosult az Előfizető következő számláján jóváírni, vagy az egyenlegét a túlfizetés összegével megnövelni.

Abban az esetben amennyiben az Előfizető a túlfizetés összegét nem a fentiek szerint kívánja érvényesíteni, és a Szolgáltatót a túlfizetés összegének visszafizetésére szólítja fel, úgy az Előfizető köteles a visszatérítéssel kapcsolatos adminisztrációs és banki költséget, a Díjszabásban (2. számú melléklet) meghatározottak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a visszatérítendő túlfizetés összegéből levonja a fenti, visszatérítéssel kapcsolatos költségeket.

5.1.8. Késedelmes Díjfizetés (Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén)

Az Előfizető a Szolgáltató számláján szereplő fizetendő összeget a számlán feltüntetett időpontig köteles a Szolgáltatónak megfizetni. Amennyiben az Előfizető a számlát a megjelölt időpontig nem egyenlíti ki, vagy nem bizonyítja, hogy a számla kiegyenlítéséhez szükséges összes intézkedést megtette, a Szolgáltató írásbeli felszólítást küld az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakóhelyére vagy székhelyére. 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 a jelen ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására, illetve felmondására az ÁSZF 6.2.1 fejezete szerint.

Ha az Előfizető díjtartozását a Szolgáltatás korlátozásának ideje alatt fizeti meg, a korlátozás megszüntetéséért a Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott mértékű korlátozás-megszüntetési díjra jogosult. A korlátozás-megszüntetési díjat a korlátozás megszüntetését követően megküldött első számla külön számlatételként feltüntetve tartalmazza.

A Szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően napi kamatra jogosult. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke: 10 %.

5.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

5.2.1. Díjfizetés módjai Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

5.2.1.1. A díjfizetés módjai

- banki átutalás,
- postai átutalás,
- online fizetés,
- készpénz befizetés.

5.2.1.2. A számla kiegyenlítésének napja

- Banki átutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták;
- Postai átutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták;
- Online fizetés esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor az Előfizető a Szolgáltató internetes honlapján online fizetéssel a számlát kiegyenlítette.

5.2.2. Díjfizetés Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén

Előre fizetett szolgáltatás esetében a díjfizetés egyenlegfeltöltéssel történik. Egyenlegfeltöltéssel a Szolgáltató az Előfizetőnek a Szolgáltatónál nyilvántartott egyenlegén az egyenlegfeltöltésnek megfelelő – de az Előfizetési Díjjal csökkentett – összeget, mint Forgalmi díjat jóváírja.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódik előfizetési díj és azt az Előfizető rendezte, akkor az egyenlegén jóváírt összeget az Előfizetési Díjjal fedezett időszakban használhatja fel, majd ismételt előfizetési díjrendezés esetén – amennyiben ez a díjjal fedezett időszak lejártát követő 90 (kilencven) napon belül történik – a maradvány egyenleget felhasználhatja. Ha a Szolgáltatáshoz nem kapcsolódik a Díjszabás (2. számú melléklet) szerinti Előfizetési Díj, akkor az egyenleg felhasználásának határideje az utolsó feltöltés napjától számított 12 (tizenkét) hónap.

5.2.2.1. Az egyenlegfeltöltés módjai

- online fizetés,
- előre utalás.

5.2.2.2. Az egyenlegfeltöltés napja

- Online fizetés esetében az egyenlegfeltöltés napja az a nap, amikor az Előfizető a Szolgáltató internetes honlapján online fizetéssel fizet;
- Előre utalás esetén az egyenlegfeltöltés napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták.

5.3. A kártérítési eljárás szabályai

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződés szerűen teljesít.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

5.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 (harminc) napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

Üzleti Előfizetők esetében a Szolgáltató az Előfizető kötbérfizetésre vonatkozó, a teljesítéshez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentése alapján, az igény jogszerűségének vizsgálatát követően intézkedik a jogos kötbér megfizetése iránt.

A kötbér megállapításának alapjára és mértékére vonatkozóan a részletes szabályozást az ÁSZF 4. fejezete tartalmazza.

5.4.1. Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségére vonatkozó részletes szabályozást az ÁSZF 4.2. és 4.3. fejezete tartalmazza.

Eszr. 3. § (5) bekezdése alapján fizetendő kötbér

Abban az esetben, ha az Előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az Előfizetői Szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, abban az esetben 2022. február 15. napjától kezdődően a Szolgáltató a kötbér összegét jóváírja az Előfizető Ügyfélegyenlegén. Ebben az esetben mindaddig, amíg az Előfizető a kötbér kifizetéséhez szükséges adatok Szolgáltató részére történő megadásával nem igényli a kötbérként jóváírt összeg Szolgáltató általi megfizetését, a Szolgáltató az Előfizető mindenkori fizetési kötelezettségeit ezen jóváírt kötbérösszeg terhére számolja el. *Jelen pontban írtak az Üzleti Előfizetőre nem kerülnek alkalmazásra.*

5.4.2. Előfizető kötbér, késedelmi kamat fizetési kötelezettsége

A Szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően napi kamatra jogosult. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke 10 %.

6. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

6.1. Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

A Szolgáltatás szüneteltetése történhet az Előfizető kérésére vagy a Szolgáltató által.

6.1.1. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés

Az Előfizető a Díjszabásban (2. számú melléklet) rögzített szüneteltetési díj megfizetése ellenében jogosult a Szolgáltatótól az Előfizetői Szolgáltatás

- minimum 1 (egy) hónapos, maximum 6 (hat) hónapos időtartamra történő szüneteltetését kérni;
- a határozott időre, hűségidővel kötött szerződések szüneteltetése esetén a szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Előre fizetett szolgáltatások nem szüneteltethetők.

Az Előfizető a Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, vagy szóban személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csak - az Előfizetői Szerződés Díjszabásában (2. számú melléklet) feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj, illetve egyszeri eljárási díj fizetésére köteles.

Szolgáltatáscsomag esetén az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. *Üzleti Előfizetők esetében ezen pontban foglaltak nem alkalmazhatók (eltérés az Eszr. 17. § (4) bekezdésétől).*

Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás esetén az Üzleti Előfizetők részére nyújtott NDSL internet szolgáltatás szüneteltetésére Előfizetői kezdeményezésre nincs mód.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

6.1.2. A Szolgáltató általi szüneteltetés

Az Szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetésére sor kerülhet

a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 (tizenöt) nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;

b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

c) a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;

d) ***Üzleti Előfizetők*** esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 (tizenkét) havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot;

e) a Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos felmondási idővel felmondani és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, ha a felmondásra azért kerül sor, mert a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okok közül a fentiek szerinti a) b) c) d) pontok szerinti ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatosan okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

6.1.3. Rendszeres Karbantartás

Rendszeres karbantartásnak minősül azon technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a Szolgáltatás nyújtásához szükséges – központi és kihelyezett - kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkálatokat lehetőség szerint minden alkalommal 0:00-6:00 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről Internetes Honlapján a szüneteltetést megelőzően 15 (tizenöt) nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

6.2. Az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

6.2.1. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével akkor jogosult, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését;

b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 (nyolc) napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 (tizenöt) napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a jelen ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot;

d) az Előfizető a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján az átlagos felhasználói szokásokhoz képest jelentős mennyiségű vagy attól jelentősen eltérő irányú forgalmat bonyolít;

e) az Előre fizetett szolgáltatás esetén, ha a Szolgáltatás sajátosságaiból adódóan negatív egyenleg keletkezik;

f) a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 15 (tizenöt) napos felmondási határidővel felmondani és ennek időtartamára a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette. A szolgáltatás visszaállítása itt abban az esetben történik meg, ha az Előfizető a korlátozás napjától számított 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltatót személyesen felkeresi a Szolgáltató bármely üzlethelyiségében, mely során az adategyeztetés megtörténik, és az Előfizető meg tudja adni az Előfizetői Szerződésen megadott adatokat. Amennyiben a személyes adategyeztetés 15 (tizenöt) napon belül nem történik meg, az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésből eredő valamennyi kötelezettsége esedékessé válik;

g) az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 6. számú mellékletében meghatározott internet-használati szabályokat.

A Szolgáltató – kivétel abban az esetben, ha vélelmezi, hogy Előfizető szándékosan megtévesztette illetve díjtartozás esetén – a műszakilag kivitelezhető mértékben csak azokat az Előfizetői szolgáltatásokat korlátozza, melyek kapcsán az Előfizetői szerződésszegés bekövetkezett és erről a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 (három) nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor.

A Szolgáltató Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőtől biztosítékként hóközi díj fizetését kérheti. Az összeghatár, melynek elérése esetén a Szolgáltató ezzel a jogával élhet a még le nem számlázott forgalom teljes összegére vonatkozóan nettó 10.000 Ft. A díjhatár elérésekor a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja az Előfizető értesítése mellett és a Szolgáltatás további igénybevételét az Előfizető számára biztosíték fizetéséhez kötheti.

A Szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető által indított, vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a Szolgáltatása vonatkozásában az alábbiakat:

- az előfizető hívhatóságát (bejövő forgalom) Magyarországon, magyar hívószámokról,
- a segélykérő hívások továbbítását,
- a Szolgáltató ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét,
- olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, mely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybe vételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Hitelt érdemlő tudomásszerzésnek az tekinthető díjtartozás esetén, amennyiben az Előfizető benyújtja, vagy bemutatja a Szolgáltatónak a díjtartozás rendezését igazoló dokumentumo(ka)t, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyveli. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért adminisztrációs díjat számol fel. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a Felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt bármikor az Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét – akár harmadik személyek útján is – vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni. Amennyiben az

Előfizető díjfizetési vagy biztosítéknyújtási kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon – pl. különösen az Előfizető bejelentése alapján és azt követően az ellenőrzéseket végrehajtva – tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

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

Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke 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.

Amennyiben a Szolgáltatás korlátozására az Előfizető magatartása miatt került sor, a korlátozás megszüntetése az Előfizető kérésére csak a Díjszabásban (2. számú melléklet) meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi egyéb hátralékos tartozás megfizetését követően történhet.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a segélykérő hívások továbbítását, illetve a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét.

Amennyiben a Szolgáltatót kár érte az Előfizető olyan magatartása miatt, amely a Szolgáltatás korlátozásának indokául szolgál, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ebből eredő kárigényét az Előfizetővel szemben érvényesítse.

6.2.1.1. Az internet-szolgáltatás korlátozására vonatkozó speciális szabályok

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen, illetve nagy mennyiségű levelet küld.

Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

- kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják;
- olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagy mértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;
- az olyan e-maileket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „*címzettek*” listában

(To, Cc, Bcc) .

Nagy mennyiségű levélküldésnek minősül az a felhasználás, amelyben:

- 24 óra alatt, adott felhasználói fiókkal több, mint 1.000 címzettet, illetve
- 10, 60 és 600 másodperces időintervallumok alatt rendre 32, 64 és 128-nál több címzettet észlelnek a Szolgáltató rendszerei.

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek, illetve nagymennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek, a Szolgáltatás védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

- Amennyiben az Előfizető a számára nyújtott Szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :
    - feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik,
    - vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,
    - amely csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbe mehet,
    - amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő, ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen:
    - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
    - az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
    - az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
    - mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva a Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :
    - jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért,

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

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzé tevőt azonosítsa, és vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, a Szolgáltató korlátozhatja a Szolgáltatást és erre hivatkozva felmondhatja az Előfizetői Szerződést.

6.3. Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztése

A Szolgáltatás 15 (tizenöt) napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői Szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 (hat) hónapra felfüggesztheti. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 (tizenöt) napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

7. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő értesítésének módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

Az Előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés írásbeli módosításával, a jogszabályok, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételek módosulásával módosítható.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására a szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

7.1. A szerződés módosítás esetei

- Az Előfizetői Szerződés Felek általi kétoldalú, közös megegyezéssel történő módosítása;
- A fogyasztói árindex változás miatt 2023. évtől alkalmazott díjkorrekciós mechanizmus.
- Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása;
- Az Előfizető által kezdeményezett szerződés módosítás.

7.1.1. Az Előfizetői Szerződés Felek általi kétoldalú, közös megegyezéssel történő módosítása

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. 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 az sem, ha az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosítási ajánlat közlését követően a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, vagy a Szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Így abban az esetben, ha az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, az Előfizető Szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

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

Az Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatást ad a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői Szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Az Előfizető a Szolgáltatónak az Előfizetői Szerződés kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el, amely elfogadással az Előfizetői Szerződés módosítása – az értesítésben megjelölt feltételekkel és időpontban – hatályba lép:

- jelenlévők között, különösen Ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében- a szerződésmódosítás megkötésével, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses nyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással;
- postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával.

A fentiek szerinti hozzájáruló nyilatkozatot Előfizetőnek a Szolgáltató által kezdeményezett módosításra vonatkozó ajánlatának kézhezvételét követően a módosításra vonatkozó ajánlatban megjelölt határidőn belül kell megküldenie Szolgáltató részére. A nyilatkozat határidőben történő megküldésének minősül, ha Előfizető a nyilatkozatot a határidő lejártának napján tértivevényes levélben postára adja, illetőleg elektronikus levélben megküldi. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezését nem fogadja el, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 60 (hatvan) napos felmondással felmondani. (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján.)

7.1.2. A fogyasztói árindex változás miatt 2023. évtől alkalmazott díjkorrekciós mechanizmus.

Az Általános Szerződési Feltételek 2. és 2.a. (Díjszabás) mellékletében, illetve az előfizetői szerződésekben rögzített havi előfizetési díjakat és a kiegészítő havi előfizetési díjakat évente egy alkalommal – jelen módosítás alapján először 2023-ban - a Szolgáltató az alábbiak szerint kiigazíthatja:

A fentiek szerinti havi előfizetési díjak és kiegészítő havi előfizetési díjak évi egy alkalommal, maximum a hivatalos, KSH, mint állami szerv által megállapított és publikált, tárgyévet megelőző évre vonatkozó éves hivatalos fogyasztói árindex mértékével növelhetők, annak közzétételét követő 30-180 napon belül.

7.1.3. Az Előfizetői Szerződés Egyoldalú szerződésmódosítása a Szolgáltató által

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés részét képező jelen ÁSZF-et vagy az Előfizetői Szerződést – az Egyedi Előfizetői Szerződésre kiterjedően - egyoldalúan módosítani.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás, valamint ha a Szolgáltató a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az Előfizetői szolgáltatások körét illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni.

Az Előfizető az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 (negyvenöt) napon belül azonnali hatállyal, minden további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, kivéve abban az esetben:

a) ha a Szolgálató egyoldalú módosítása következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,

b) a Szolgáltató egyoldalú módosítása adminisztratív jellegű – nem lényeges módosítás - és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy

c) a módosítás kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Az egyoldalú módosítás esetén nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak:

- a díjak, a díjcsomagok,
- az adatforgalmi korlátozások,
- az adatátviteli sebességek,
- a lefedettség/igénybe vétel területi korlátai,
- a személyes adatok kezelésének

az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha egyébként a hátrányos módosítások előnyös változásokkal járnak együtt.

Új szolgáltatások bevezetése nem értelmezhető a meglévő Előfizetői Szerződés és az ÁSZF módosításaként, tekintettel arra, hogy az Előfizető részére új szolgáltatás kizárólag megrendelése alapján nyújtható, így ezen új szolgáltatások az Előfizetők tekintetében az Előfizetői Szerződést, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az ÁSZF-ben rögzített feltételeket sem érintik. Az új szolgáltatások bevezetése esetén az Előfizetőket a felmondási jog nem illeti meg.

Ugyancsak nem minősül a meglévő Előfizetői Szerződés módosításának az olyan új ÁSZF feltételek bevezetése vagy a már meglévő feltételek módosítása, amely módosítás nem érinti az Előfizető Előfizetői Szerződését.

Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak, ha valamely szerződési feltétel úgy változik, hogy az Előfizetői Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan - a 7.1.3. a)-c) pontjaitól eltérő módon - módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 14 (tizennégy) napon belül az Előfizető minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

Szerződéskötéskor a Szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az Előfizetőt az ÁSZF 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Előfizetői Szerződést érintik. Ebben az esetben, tekintettel arra, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződését a változások ismeretében köti meg, az ÁSZF módosítása miatt felmondási jog nem illeti meg.

Az Előfizető, amennyiben a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, köteles az igénybe vett eszközkedvezményt - vásárlás vagy bérlet - megtéríteni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására az Előfizető javára az Előfizetői igények minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében.

Az Előfizetői Szerződés (Általános Szerződési Feltételek vagy Egyedi Előfizetői Szerződés) egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését 30 nappal megelőzően tájékoztatja, amennyiben erre az Eht. és a kapcsolódó jogszabályok alapján kötelezettsége áll fent. Ellenkező esetben a tájékoztatási kötelezettségnek a hatályba léptetéshez kapcsolódó - minimum a Szolgáltató honlapján közzétett - közleménnyel felel meg a Szolgáltató.

Előzetes értesítési kötelezettség esetén a Tájékoztatás tartalmazza:

- a pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- díjak módosítása esetén a módosított díjakat részletesen;
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, illetve lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

7.1.4. Az Előfizetői hívószám megváltoztatása

A Szolgáltató jogosult az Előfizető hívószámát megváltoztatni, ha a felek a hívószám megváltoztatásában megállapodtak, illetve műszaki vagy forgalmi okokból a Hatóság által igazoltan szükséges esetben, valamint ha a megváltoztatást jogszabály írja elő.

A hívószám megváltoztatásáról, valamint az Előfizetőt a hívószám megváltoztatásával kapcsolatban megillető jogokról a Szolgáltató 30 (harminc) nappal korábban értesítést küld az Előfizetőnek.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki és jogi feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

A Szolgáltató a kért Előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki vagy jogi feltételek hiányára hivatkozva megtagadhatja, köteles azonban az elutasítást részletesen megindokolni.

Az Előfizető kérésére történő Előfizetői hívószám megváltoztatásért az Előfizető köteles a Díjszabásban (2. számú melléklet) meghatározott hívószám-megváltoztatási díjat megfizetni.

A Szolgáltató alapesetben vállalja, hogy a hívószámot 6 (hat) hónapig nem rendeli más Előfizetőhöz.

Az Előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ennél hosszabb ideig ne rendelje más Előfizetőhöz, és - a Szolgáltató által meghatározott szövegkészletből az Előfizető által választott szöveggel - korábbi Előfizetői

hívószámon az új Előfizetői hívószámról tájékoztatást adjon. Amennyiben a változtatást az Előfizető kezdeményezi, akkor ezért a Szolgáltató a Díjszabásban (2. számú melléklet) meghatározott díjat számíthat fel.

A Szolgáltató az Előfizetői hívószám megváltozásáról telefonos ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az Előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

7.1.5. A szerződés módosítás Előfizető általi kezdeményezése

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF 1. fejezetében meghatározott kapcsolattartási pontokon – szóban, írásban, illetve, ha a Szolgáltatónak az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult, közvetlen elektronikus levélben (e-mail) vagy közvetlen egyéb elektronikus hírközlés útján kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

Az Előfizetői Szerződés módosítására irányuló kezdeményezésnek az a magatartás minősül, amellyel a Szolgáltatónál előfizetői jogviszonyban álló személy a saját nevében vagy meghatalmazottja útján az igénybe vett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban rendelkezik, illetőleg az Előfizetői Szerződése keretében új szolgáltatást rendel meg vagy eseti szolgáltatást vesz igénybe.

A Szolgáltató visszautasíthatja az Előfizető új Szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését, mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása van. A kiküldött hóközi számla kiegyenlítéséig az Előfizető nem válthat számlázási ciklust. Az Előfizető új szolgáltatás megrendelésére vagy egyéb szerződésmódosításra vonatkozó igényének teljesítését a Szolgáltató akkor is visszautasíthatja, ha az Előfizető valamely Szolgáltatása korlátozva van.

Határozott idejű szerződés hatálya alatt az Előfizetőnek a kedvezményekre tekintettel szerződött Szolgáltatás feltételeinek (így különösen: díjcsomag, illetve opció) módosítására az Előfizetői Szerződés Felek általi közös megegyezéssel történő módosításával van lehetősége. Díjcsomag, illetve opció váltás abban az esetben lehetséges, amennyiben az Előfizető által választott új díjcsomag és opció együttes havidíja magasabb, mint a határozott idejű szerződésében megkötött díjcsomag és opció együttes havidíja. Az új díjcsomag és opció a határozott időtartam hátralévő része alatt kizárólag ugyanilyen módon módosítható.

Az Előfizető által bármilyen formában kezdeményezett kétoldalú Előfizető Szerződés módosításra, és értelemszerűen az így módosított Előfizetői Szerződésre az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó rendelkezések irányadóak.

7.1.5.1. Változás az Előfizető adataiban, jellegében és személyében

7.1.5.1.1. Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizetői Szerződésben szereplő, az Előfizető adataiban bekövetkező bármely változást a Szolgáltató az Előfizető bejelentését és a szükséges dokumentumok bemutatását követő 15 (tizenöt) napon belül vezeti át. A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

7.1.5.1.2. Változás az Előfizető jellegében, előfizetői adatokat érintő nyilatkozatok adása vagy visszavonása

Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül írásban tájékoztatni. A jellegváltoztatás átvezetését a Szolgáltató díjfizetéshez kötheti, mely esetben a fizetendő díj összegét a Díjszabás (2. számú melléklet) tartalmazza.

Az Előfizetői jelleg változása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondására vagy módosításának kezdeményezésére, amennyiben a nyújtott szolgáltatás a megváltozott Előfizetői jelleg miatt az Előfizető által nem vehető igénybe.

A jelen pontban meghatározott bejelentések alapján a Szolgáltató az adatok módosítását 15 (tizenöt) napon belül vezeti át.

Amennyiben a bejelentett adatváltozás érinti a szolgáltatás megkötéséhez kapcsolódó, adatok és dokumentumok körét, úgy a Szolgáltató a változás bejelentés során kérheti a vonatkozó eljárás megismétlését és a dokumentumok ismételt bemutatását.

7.1.5.1.3. Átírás

A Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül az Előfizető nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit másra átruházni. Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy Előfizetői jogviszonyát a Szolgáltató hozzájárulásával más személyre átruházza.

A Szolgáltató az átírási kérelmet minden esetben új szerződéskötési igényként kezeli. A Szolgáltató visszautasíthatja az átírási kérelmet mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt és ki nem egyenlített tartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, és/vagy amíg korlátozás alatt áll. *Üzleti Előfizető* díjtartozása esetén a Szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) Előfizető lesz köteles.

Az Előfizető személyének átírását abban az esetben lehet átvezetni, ha az átadó Előfizetőnek lejárt számlatartozása nincs, illetve vállalja, hogy az átírás napjáig keletkező díjakat a Szolgáltatónak megtéríti. Szolgáltató – erre vonatkozó külön megállapodás kivételével – az átírást nem vállalja az esetleges lejárt tartozások rendezéséig. Az átírás díját – melyet az Átadó köteles az utolsó esedékes számla összegével együtt megfizetni – a Díjszabás (2. számú melléklet) tartalmazza. Amennyiben az átadás díját – külön nyilatkozat alapján – mégis az Átvevő viseli, akkor erre vonatkozóan a Szolgáltató az Átvevő részére díjbekérőt állít ki és az átírás díjának beérkezéséig az átírást nem kezdi meg.

A Szolgáltató jogosult továbbá az átírás során az új Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét – akár harmadik személyek útján is – vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetve ezt igazoló okmányokat vagy nyilatkozatokat kérni, és ennek alapján kockázatelemzést végrehajtani.

Amennyiben a Szolgáltató a kockázatelemzés során kockázatot állapít meg, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni.

Az új Előfizető nem kötelezhető, hogy az átírási díjon felül belépési díjat fizessen.

Az átírás határideje a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől, valamint a fentiekben meghatározott pénzügyi feltételek teljesítésétől számított 15 (tizenöt) nap.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha:

- az egyéni vagy egyéni vállalkozó Előfizető elhalálozott és az Előfizetői Hozzáférési Ponton az örökös vagy a Felhasználó továbbra is igénybe kívánja venni a szolgáltatást, vagy
- az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik.

Helyhez kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor:

- egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra vagy
- az elhalálozott Előfizető örököse, a Felhasználó, vagy a Szolgáltatást ténylegesen használó személy kívánja igénybe venni a szolgáltatást azon az Előfizetői Hozzáférési Ponton, ahol az elhalálozott Előfizető vette igénybe a Szolgáltatást. Az elhalálozás napja és az Előfizető halálának napjáról történő tudomásszerzés időpontja közötti időszakban történő szolgáltatások igénybevételének ellenértékének megfizetéséért az örököst, a Felhasználót, illetve a szolgáltatást ténylegesen igénybe vevő személyt a Szolgáltató felé egyetemleges felelősség terheli.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást a fenti határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.1.5.1.4. Áthelyezés

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére a Szolgáltató köteles az Előfizetői Hozzáférési Pontot földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

Az áthelyezés díját a Díjszabás (2. számú melléklet) tartalmazza.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, egyes szolgáltatások esetében külön díjfizetési (ld. Díjszabás – 2. számú melléklet) kötelezettség mellett nyílik lehetőség.

Áthelyezés esetén az Előfizető nem változik. Különböző Előfizetők között a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az nem lehetséges az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 (tizenöt) napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 (harminc) napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 (kilencven) napon belüli időpontban teljesíti,

b) az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját,

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy

d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú Előfizetői Szerződés idő előtti megszűnése okán az Előfizetővel szemben kötbért vagy elmaradt bevételt nem érvényesíthet.

Az a) és a b) pontban foglaltak esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont megszűntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés létesítéséig az Előfizetői Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési feltételek teljesülése esetén a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartásakor a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.1.5.1.5. Díjcsomag-váltás

Díjcsomag módosításkor az Előfizetői Hozzáférési Pont és egyéb, az Előfizetői Szerződésben meghatározott jellemzői nem változnak. A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban vagy e-mailben lehet bejelenteni.

Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a Szolgáltató a következő 15 (tizenöt) munkanapon belül teljesíti. Ezt követően, a választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató a következő számlaforduló induló napjától teljesíti. A nem írásban történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban, illetve e-mailben visszaigazolja.

Speciális feltételű, akciós csomagok esetén a Szolgáltató meghatározza a csomagváltási lehetőségeket és erről az ügyfeleket ügyfélszolgálatán tájékoztatja.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés díjcsomagja csak az Előfizetői Szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

Ennek alapján határozott időre kötött szerződés vagy igénybe vett szolgáltatás esetében a díjcsomag váltást a Szolgáltató a kedvezmények visszafizetéséhez vagy ismételten határozott idejű szerződéskötés vállalásához kötheti, amennyiben a választott új díjcsomag számára kedvezőtlenebb.

8. Az Előfizetői Szerződés időtartama, megszűnése

8.1. A szerződés időtartama

Az Előfizetői Szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozott vagy határozatlan. Erről a Felek az Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznak. A határozott időtartam a Szolgáltatás aktiválásának napján kezdődik meg.

A szerződés megkötésekor a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a különböző időtartamú szerződések – így a határozott és a határozatlan időtartamú szerződések – megkötésének feltételeiről, mely tájékoztatási kötelezettségének jelen ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben foglalt közléssel eleget tesz.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartama, illetve az egyes szolgáltatások igénybe vételének időtartama függ az Előfizető által választott díjcsomagtól, illetve az igénybe vett kedvezményektől.

8.2. A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

Határozott időtartamú Előfizetői Szerződés Egyéni Előfizetők számára a lenti kivételekkel legfeljebb 12 (tizenkét) hónapra köthető azzal, hogy a Szolgáltató a szerződés megkötését vagy időtartamát érintő módosítást megelőzően felajánlja a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és azok részletes feltételeit igazolható módon bemutatja.

Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői szerződés 24 (huszonnégy) hónapra is megköthető, ha az Előfizetői Szerződés megkötéséhez eszközvásárlás is kapcsolódik, amennyiben a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele érdekében biztosítja ezen lehetőséget Előfizetői számára. Minden ilyen esetben a 24 (huszonnégy) hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői Szerződésnek a eszközvásárlásához kapcsolódó havi részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 (tizenkét) hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt Eszköz bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat függetlenítés). Jelen kitétel nem vonatkozik a bérleti konstrukcióban biztosított készülékekre.

<u>Üzleti Előfizető</u> esetében a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés határozott időtartamát - az Eht-ban rögzített 12 (tizenkét) és 24 (huszonnégy) havi időkorláttól függetlenül – szabadon határozza meg. A határozott időtartam alatt fizetendő előfizetési díjak összegét – akár eszközvásárlás mellett, akár anélkül köti meg az Előfizető a szerződését – a Szolgáltató ugyancsak szabadon, minden kötöttség nélkül – az Eht-ban a 12/24 havi időtartamú előfizetői szerződésekre meghatározott előírásoktól függetlenül – határozza meg. Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően nem köteles felajánlani a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és nem köteles bemutatni annak részletes feltételeit sem. Amennyiben az <u>Üzleti Előfizető</u> az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére részletfizetési szerződést köt, akkor a részletfizetési szerződés annak időtartamától függetlenül kiterjedhet az általa megvásárolt eszközre is, és a

részletfizetési szerződése előírhatja, hogy annak hatálya alatt az Előfizetői Szerződését az Előfizetőnek fent kell tartania. (Eltérés az Eht. 127. § (4b), (4c), (4g) bekezdéseitől.)

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszűnteti.

A határozott idejű szerződésekhez kötött, vagy egyes szolgáltatások esetében hűségidőhöz kapcsolt Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított meghatározott időn belül az Előfizetői Szerződést felmondással nem szüntetheti meg. Amennyiben az Előfizető a fent meghatározott feltételnek nem tesz eleget, a kapott kedvezményt elveszíti, és a kedvezmény összegét a Szolgáltatónak köteles visszafizetni. *Üzleti előfizetők esetében* Felek ettől eltérő jogkövetkezményekben is megállapodhatnak az Egyedi Előfizetői Szerződésben.

A Szolgáltató az Előfizetővel szemben fennálló követelését Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőnek kiszámlázza, Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető egyenlegéből levonja. Amennyiben az Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, vagy egyenlege a kedvezmény összegét nem fedezi, a Díj-nemfizetés rendelkezései irányadóak.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

Üzleti Előfizető esetében a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe lépő határozatlan idejű Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételek és díjak az Előfizetőre nézve hátrányosabbak is lehetnek a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél és díjaknál. A határozatlan időtartamú szerződés díjaira, amennyiben az Előfizetői Szerződés díjszabása tartalmaz a határozatlan időtartamú szerződésre meghatározott díjakat, akkor azok alkalmazandók, azok hiányában az alaptarifa. (Eltérés az Eht. 134. § (14) bekezdésétől.)

8.3. A szerződésfelmondás esetei, feltételei

8.3.1. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

8.3.1.1. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendes felmondása

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést – kivéve amennyiben a jelen ÁSZF vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés ettől eltérő felmondási időt állapít meg – 60 (hatvan) napos felmondási idővel mondja fel (rendes felmondás).

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás megkezdésére meghatározott határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást 60 (hatvan) napos felmondással felmondani. (Eht. 134. § (11) bekezdése alapján.)

8.3.1.2. Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondása

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés Előfizető általi megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel mondhatja fel, ha:

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

b) 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,

c) 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,

d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, így különösen, de nem kizárólag:

   i. ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használja; a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján az Előfizető a Szolgáltatást vélelmezhetően a büntető- vagy szabálysértési jogszabályokba ütköző célra használja;

   ii. alaposan feltehető, hogy az Előfizető a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik;

   iii. Előfizető a Szolgáltatások igénybevétele során jogsértő tevékenységet végez;

   iv. az Előfizető a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott Eszközt nem rendeltetésszerűen használja és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés közlésétől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg;

e) amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás esedékes díját a fizetési határidő elmulasztását követő 8 (nyolc) napon belül elküldött, a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 (tizenöt) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki;

f) amennyiben a szolgáltatás 15 (tizenöt) napot meghaladó korlátozását követően a Szolgáltató e pontban foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői szerződést, hanem a Szolgáltatást legfeljebb 6 (hat) hónapra felfüggeszti, és a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, akkor a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára.

A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat a Szolgáltató másik szolgáltató helyett szedi be, és az a), c), d), vagy e) pontok valamelyikében

foglalt feltételek teljesültek, valamint a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

Az Előfizető Díjtartozása miatti Szolgáltatói rendkívüli felmondásra vonatkozó további rendelkezések

Nem jogosult a Szolgáltató a 8.3.1.2. e) pontja alapján felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Szolgáltató – amennyiben számlázási rendszere zártságát a panaszban érintett Szolgáltatás tekintetében a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja – akkor is jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 (öt) napon belül nem utasítja el.

8.3.1.3. Jogosulatlan adatszerzés és adatkezelés esetei

A Szolgáltató a fenti, 8.2.1.2. pont a) és d) alpontjai szerinti szerződésszegésnek tekinti az alábbi Előfizetői magatartásokat is:

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

b) Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amelyeket jogosulatlan adatszerzés útján szerzett meg.

8.3.1.4. A felmondás közlésének módja

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

a) a felmondás indokát,

b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és

c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30

(harminc) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a Szolgáltató általi felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató felmondása esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az a nap, amely az írásbeli felmondásban megjelölt és eredménytelenül eltelt határnapot követi.

8.3.2. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

8.3.2.1. Határozatlan idejű Előfizetői Szerződés rendes előfizetői felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. *Az Üzleti Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 15 napos felmondási idővel jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. (Eltérés az Eht. 134. § (1) bekezdésétől.)*

Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a Szolgáltató haladéktalanul megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

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.

8.3.2.2. Határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli előfizetői felmondása

8.3.2.2.1. Általános szabályok

Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződést rendkívüli felmondással mondhatja fel, az alábbiakban meghatározott esetekben:

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az Előfizető a módosításról szóló értesítés kézhezvételét követő 45 (negyvenöt) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult a határozott idejű Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, kivéve, ha:

a) a módosítás következtében az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg

b) a módosítás adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy

c) a módosítás kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi és használati korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség/igénybe

vételi terület, vagy a személyes adatok kezelésének az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

Fenti körülmények fennállását a Szolgáltatónak kell bizonyítania.

Az Előfizető – *kivéve az* ***Üzleti előfizetőt*** *(eltérés az Eszr. 9. § (1) – (2) bekezdéseitől)* – a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 (tizennégy) napon belül azonnali hatállyal felmondhatja az Előfizetői Szerződést, ha 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.

Az Előfizető – *kivéve az* ***Üzleti Előfizetőt*** – a Szolgáltatás vagy Szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői Szerződést az érintett Szolgáltatás vagy a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosult felmondani, ha:

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

b) a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 (kilencven) nap alatt több mint 10 (tíz) hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy

c) a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 (harminc) napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Szolgáltatás a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg. Ebben az esetben a Szolgáltató kizárólag az Eszköz vásárlásából eredő kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Előfizető által megtérítendő eszközkedvezmény összege nem haladhatja meg sem a Szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem az Eszközkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét. Előfizető a rendkívüli felmondási jogának érvényesítésétől számított legkésőbb 30 (harminc) belül a Szolgáltató tulajdonában levő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket köteles a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni.

Az ***Üzleti Előfizető kivételével*** az Előfizető, amennyiben a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a Szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett valamennyi kedvezményt, ideértve az igénybe vett Eszközkedvezményt követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ezen esetben a felmondási idő 8 (nyolc) nap. Az igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. ***Üzleti Előfizető esetén*** a teljes eszközkedvezmény követelhető, valamint Felek az Előfizetői Szerződésben külön következményekben (pl. kötbér fizetés, hátralévő szerződéses díj megtérítése) is megállapodhatnak.

Az ***Üzleti előfizető kivételével*** az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási

jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

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 (tizenöt) napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést. A Szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető felmondási jogról. *A jelen pontban foglaltak Üzleti előfizető esetén nem alkalmazandók.*

Az Előre Fizetett Díjú Feltöltőkártyás Szolgáltatás esetében nem alkalmazhatóak a jelen fejezetben rögzített rendelkezések, ez a szolgáltatás rendkívüli, azonnali hatályú felmondással nem felmondható.

A megszűnés időpontja

Azonnali hatályú felmondási jog gyakorlása esetén a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követően a Szolgáltató haladéktalanul megteszi az Előfizetői Szerződés megszüntetéséhez szükséges technikai lépéseket és az Előfizetői Szerződés legkésőbb a nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését (megtételét vagy megküldését) követő napon szűnik meg.

Az Előfizetői felmondás módja

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet az Előfizetői Szerződés megkötésére is biztosít.

Az Előfizetői Szerződés körében meghatalmazottként eljáró személyek közül kizárólag az jogosult az Előfizető nevében és helyett felmondani az Előfizetői Szerződést, akinek a rendelkezési jogosultsága kifejezetten kiterjed az Előfizetői Szerződésről megszüntetés útján történő rendelkezésre is. Ilyen esetben az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés Előfizető által meghatalmazott személy általi megszüntetésével kapcsolatban a Szolgáltatóval szemben sem kár, sem egyéb igényt nem érvényesíthet, továbbá tudomásul veszi, hogy amennyiben az Előfizetői Szerződést az Előfizető által meghatalmazott személy a határozott időtartam lejárta előtt megszünteti, úgy annak jogkövetkezményei az Előfizetőt terhelik.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést elektronikus levél útján jogosult felmondani ráutaló magatartással, amennyiben az adott Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés elektronikus úton megköthető.

Az Előfizető köteles a felmondás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását haladéktalanul kiegyenlíteni. Az írásban történő felmondás (felmondási idő) kezdő időpontjának az a nap számít, amely napon az Előfizető felmondását a Szolgáltató átveszi, elektronikus úton gyakorolt felmondás esetén, amikor a felmondás a Szolgáltató tudomására jut. A felmondási időtartam – azaz a felmondás Szolgáltatóval való közlésének időpontja és az előfizetői jogviszony megszűnésének időpontja közötti időtartam –

alatt keletkező díjakat (a havi előfizetési díj illetve egyéb havidíj időarányos részét és a forgalmi díjakat) a Szolgáltató az Előfizetőnek kiszámlázza.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja, kivéve, amennyiben a jelen ÁSZF kifejezetten eltérően rendelkezik. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

Amennyiben a megtétel vagy megküldés napja munkaszüneti napra esik, abban az esetben az azt követő munkanap minősül a megtétel vagy megküldés időpontjának. A határidő számítása szempontjából a határidő első napjának a megtétel vagy megküldés napját követő első munkanap minősül.

8.3.2.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének a következményei

Amennyiben az Előfizető – *kivéve az* ***Üzleti Előfizetőt*** – a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a Szerződést a fent meghatározottak alapján – ld. 8.2.2.2 – jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani, a Szolgáltató kizárólag az eszközvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben az Előfizető által megtérítendő eszközkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az Előfizetői Szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem az eszközkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

Abban az esetben, ha a Határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az Előfizető az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a Szerződést a határozott időtartam lejárta előtt a fenti pontban foglalt esettől eltérő okból felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására a szerződésszegésével okot szolgáltat – amely esetben a felmondási idő legfeljebb 8 nap lehet – , a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett valamennyi kedvezményt követelheti, ideértve a estközvásárlásból eredő kedvezményeket is, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Üzleti Előfizető esetében, ha a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést a határozott időtartam lejárta előtt mondja fel, vagy a Szolgáltató felmondására a szerződésszegésével maga szolgáltat okot – amely esetben a felmondási idő legfeljebb 8 nap lehet –, a Szolgáltató nem csak az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket – ideértve a eszközvásárlásból eredő kedvezményeket – követelheti az Előfizetőtől, hanem valamennyi olyan kedvezményt, amelyet az Előfizetői Szerződésre tekintettel az Előfizetőnek biztosított, és a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt (pl. kötbér) is fűzhet (eltérés az Eht. 134. § (15a) bekezdésétől).

Üzleti Előfizető esetében a határozott idejű Előfizetői Szerződés felmondása esetén az Üzleti Előfizető a részére a Szolgáltató által nyújtott teljes eszközkedvezmény összegét köteles megtéríteni. Az előzetes tájékoztatásban a eszközkedvezmény számítási módja nem kerül feltüntetésre (eltérés az Eszr. 26. § (4) és (5) bekezdésétől).

8.3.2.4. Az Előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. router, bérelt IP telefonkészülék vagy más, a Szolgáltató tulajdonában lévő eszköz) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződés megszűnését követő 3 (három) munkanapon belül visszaszolgáltatni. A Szolgáltató központi Ügyfélszolgálatán lehetővé teszi a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök visszaszolgáltatását. Az eszközök visszaadásáról a Szolgáltató igazolást ad az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni amely a készékek megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a Felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A Szolgáltató saját döntése alapján – méltányosságból – biztosíthatja az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 (egy) hónapon belül az Előfizető részére az eszköz visszaszolgáltatásának lehetőségét a kártérítési díj jóváírása mellett. Ez időn túl az Eszköz visszaszolgáltatása nem eredményezi a kártérítési díj jóváírását.

8.3.3. Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik

8.3.3.1. Közös megegyezés

Az Előfizetői Szerződés megszűnik a Felek által megállapított időpontban, ha a szerződő Felek közösen ebben megállapodnak, és azzal a feltétellel, hogy a Felek a ráutaló magatartással kötött Előfizetői Szerződést ráutaló magatartással (elektronikus levél és annak visszaigazolása), 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.

8.3.3.2. Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése

Az Előfizetői Szerződés megszűnik az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei elhalálozás esetén

Az Előfizető (természetes személy vagy egyéni vállalkozó) elhalálozása esetén az öröklésre jogosult (örökös) köteles az Előfizető elhalálozásának tényét a Szolgáltató felé a halotti anyakönyvi kivonat kiállítását követően haladéktalanul bejelenteni és hitelt érdemlően igazolni, mely az arra illetékes hatóság által kiállított halotti anyakönyvi kivonat eredeti formában történő bemutatásával történhet. Szolgáltató jogosult a bemutatott, eredeti halotti anyakönyvi kivonatról másolatot készíteni és azt 1 (egy) évig megőrizni, vagy halotti anyakönyvi kivonat másolat megküldését kérni az örököstől. Öröklésre jogosult (örökös) tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés az elhalálozás napjára visszamenőleg szűnik meg.

A számhordozási eljárással az átvevő Szolgáltatóhoz került hívószám esetében az Előfizetői Szerződés – elhalálozás ténye miatti - megszűnését követően az érintett hívószám későbbi felhasználására való jogosultsága visszakerül az átadó szolgáltatóhoz, mint a számkijelölési engedély jogosultjához. Öröklésre jogosult (örökös) tudomásul veszi, hogy a halotti anyakönyvi

kivonat bemutatását követően az Előfizetői Szerződés az elhalálozás napjára visszamenőleg szűnik meg.

A Szolgáltató az Előfizető halála esetén az előfizetői jogviszonyt – az Előfizető haláláról való fentiek szerinti tudomásszerzését követően – az Előfizető halálának napjával minden további külön feltétel nélkül megszűntnek tekinti.

Ha az öröklésre jogosult (örökös) vagy bármely más személy – az Előfizető elhalálozásának napja és ezen ténynek a Szolgáltató felé történő bejelentése közötti időben – a Szolgáltatást használja, akkor az ahhoz kapcsolódó díjakat köteles kifizetni.

Amennyiben az elhalálozás napját követően volt fizetős forgalom az érintett Előfizetésen (Előfizetéseken) abban az esetben a Szolgáltató jogosulttá válik az elhalálozás napja és a legutolsó fizetős forgalom között keletkezett havi-, forgalmi- és egyéb díjakat kiszámlázni az öröklésre jogosult (örökös) részére. Ezen díjakat végelszámoló számlában számlázza ki, melynek a számlán feltüntetett, határidőre történő befizetése az öröklésre jogosultat (örököst) terheli és melynek elmulasztása esetén ezen díjak a polgári jog szabályai szerint behajthatóvá válnak.

Előfizetés megszűnésének speciális esete és feltételei (jogutód nélküli megszűnés esetén)

Az Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén a végelszámoló vagy a felszámoló (a továbbiakban: Képviseletre jogosult) köteles a jogutód nélküli megszűnés tényét az Előfizető törléséről hozott bírósági végzés meghozatalát követően haladéktalanul a Szolgáltató irányába bejelenteni és hitelt érdemlően igazolni, mely az arra illetékes cégbíróság által az Előfizető cégjegyzékből történt törléséről kiállított, hivatalos dokumentum bemutatásával történhet. Szolgáltató jogosult a már bemutatott, cégbírósági dokumentumról másolatot készíteni és azt 1 (egy) évig megőrizni, vagy dokumentum másolat beküldését kérni. A Képviseletre jogosult tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés a cégbírósági dokumentumban szereplő, jogutód nélkül történő megszűnés napjára visszamenőleg szűnik meg.

Ha az Előfizető vagy bármely más személy az Előfizető jogutód nélküli megszűnésének napja és ezen ténynek a Szolgáltató felé történő bejelentése közötti időben az Előfizetői Szolgáltatást sajátjaként használja, köteles a Szolgáltatások igénybevételének ellenértékét a Szolgáltató felé kifizetni.

Ezen díjakat végelszámoló számlában számlázzuk ki, melynek a számlán feltüntetett, határidőre történő befizetése az aláírásra jogosultat terheli és melynek elmulasztása esetén ezen díjak a polgári jog szabályai szerint behajthatóvá válnak.

8.3.3.3. Számhordozás és Szolgáltatásváltás

Számhordozás esetében az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával szűnik meg, feltéve, hogy a számhordozás az Előfizetői Szerződésben szereplő valamennyi hívószámot érinti és valamennyi tekintetében megvalósul.

Amennyiben az Előfizető a Helyhez kötött szolgáltatást a Szolgáltatótól eltérő másik szolgáltatótól kívánja a továbbiakban igénybe venni, abban az esetben az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződése a sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás

időpontjában az átadó szolgáltatóval kötött Előfizetői Szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

A számhordozás részletes folyamatát az ÁSZF 5. sz. melléklete szabályozza.

8.3.3.4. A Szolgáltatásnyújtás megkezdésének Előfizető érdekkörébe eső okból történő elmaradása

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 (tizenöt) napon belül vagy a Felek által megállapodott későbbi időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtás megkezdésének új időpontjában, úgy az Előfizetői Szerződés a megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. (tizenhatodik) napon vagy a felek Előfizetői Szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik. Ilyen esetben a Szolgáltatót nem terheli hátrányos jogkövetkezmény, de az igazolt költségeinek megfizetését követelheti az Előfizetőtől.

8.3.3.5. Internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó egyedi feltételek

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén, amennyiben az Előfizető kéri, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó, általa biztosított e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 (hat) hónapos időtartamra.

8.3.3.6. A határozott idő letelte

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, a Szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek *kivéve az Üzleti Előfizetőt* - nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű Előfizetői Szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A határozott idő elteltét megelőző 90 (kilencven) napban a Szolgáltató az Előfizetőt tartós adathordozó útján három alkalommal tájékoztatja a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie:

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,

b) a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereihez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá

c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének Általános Szerződési Feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A fentiektől 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 nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti;

b) 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 a Szerződés megkötésekor és 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 Szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a Szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

Üzleti Előfizető, ha olyan Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely Szolgáltatásokból és Eszközből áll és az Előfizetői Szerződése határozott ideje alatt a Szolgáltatótól újabb eszközt vásárol, vagy újabb hírközlési szolgáltatást rendel meg, a szerződése határozott ideje az Előfizető hozzájárulása nélkül is meghosszabbodik (eltérés az Eht. 134. § (14b) bekezdésétől).

A jelen pontban meghatározottak nem alkalmazhatóak egyenlegfeltöltéssel, Előre Fizetett Díjú Szolgáltatás esetében.

8.3.3.7. Az Előfizető elállása

Az elálláskor az Előfizető vagy képviselője, meghatalmazottja köteles a Szolgáltató által kért adatokat megadni A Szolgáltató kérheti továbbá az Előfizető elállási jogosultságának ellenőrzéséhez az Előfizetői Szerződésen megadott egyéb adatokat és egy olyan kapcsolattartásra alkalmas telefonszámot, ahol az Előfizető az ügyintézés érdekében azonnal visszahívható.

Az Előfizető köteles az elállás Szolgáltatóval való közlés időpontjában fennálló, valamennyi esedékes, illetve lejárt tartozását haladéktalanul kiegyenlíteni, beleértve a Szolgáltató igazolható költségeit is, melyek a még meg nem történt, de folyamatban lévő létesítéshez kapcsolódnak.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a Szerződéstől eláll a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől igénybe vett kedvezményeket követelheti, az elálláshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Esetei:

a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni. ***Üzleti Előfizetőt*** *a jelen pontban foglalt elállási jog nem illeti meg (eltérés az Eszr. 8. § (5) bekezdésétől).*

b) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül már megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. *Felek megállapodása esetén, ha a Szolgáltató az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között létrejött Előfizetői Szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Üzleti Előfizetőt az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog nem illeti meg.*

c) Amennyiben az Előfizető olyan Helyhez kötött szolgáltatásra fizetett elő, amely csomag a feltételei és árazása alapján több szolgáltatásként funkcionál (különálló termékeknek tekinthetők) és az ilyen csomag részét képező különálló termékek telepítésére meghatározott határidőt Szolgáltató túllépi, akkor az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését megelőzően Előfizető választása szerint jogosult: az Előfizetői Szerződéstől elállni, vagy az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel való módosítását kezdeményezni akként, hogy annak tartalmát kizárólag a létesített Szolgáltatásra alkalmas csomagra váltják át a Felek hátrányos jogkövetkezmények nélkül. Ebben az esetben Szolgáltató nem jogosult megtagadni az Előfizetői Szerződés fentiek szerinti módosítását, és ebben az esetben a Szolgáltatást a választott díjcsomaggal nyújtja.

A Felek kötelesek egymással az elállás kapcsán elszámolni. Szolgáltató – az Előfizetői Szerződés megkötése és az elállási jog érvényesítése közötti időszakban – amennyiben még nem kezdte meg a szolgáltatás teljesítését, akkor az adott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó és befizetett díjakat, legfeljebb az elállást követő 30 (harminc) napon belül visszatéríti az Előfizető számára.

Amennyiben a Szolgáltató az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül már megkezdte a szolgáltatás teljesítését illetve a létesítést, akkor a Szolgáltató az adott Előfizetői Szerződéshez kapcsolódó és befizetett díjak időarányos részét – leszámítva a szolgáltatás létesítésével és a megszüntetésével kapcsolatosan felmerült a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében foglalt vagy egyedi megállapodásban rögzített költségeket – fogja visszatéríteni az azonnali hatályú felmondási jog érvényesítését követő 30 (harminc) napon belül.

Előfizető köteles az indoklás nélküli, elállási jog és az indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog érvényesítésétől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül a Szolgáltató tulajdonában levő, a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott Eszközöket a Szolgáltatónak hiánytalanul és rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben kárának megtérítését követelni, ha az Előfizető az érintett Eszközöket a Szolgáltatónak nem tudja hiánytalanul vagy nem tudja rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban átadni.

8.4. A szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok

Amennyiben az Előfizető Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, nem hosszabbítható meg a Szolgáltatásokból és Eszközből/Eszköz bérletből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető a Szolgáltatótól újabb Szolgáltatást rendel meg, vagy további Eszközt igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

Üzleti Előfizető, ha olyan Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely Szolgáltatásokból és Eszközből áll és az Előfizetői Szerződése határozott ideje alatt a Szolgáltatótól újabb eszközt vásárol, vagy újabb hírközlési szolgáltatást rendel meg, a szerződése határozott ideje az Előfizető hozzájárulása nélkül is meghosszabbodik (eltérés az Eht. 134. § (14b) bekezdésétől).

Ha az Előfizető – *az Üzleti Előfizető kivételével* – 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 Szolgáltatás tekintetében felmondani, a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a Szerződés felmondására.

Ha az Előfizető a Szolgáltatás vagy Szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői Szerződést az érintett Szolgáltatás vagy a Szolgáltatáscsomag valamennyi Szolgáltatása tekintetében jogosult felmondani, ha:

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 (tizenöt) napig nem tudja elhárítani;
- a Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 (kilencven) nap alatt több mint 10 (tíz) hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
- a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 (harminc) napig nem az Előfizetői Szerződés szerint teljesíti.

Üzleti Előfizető, ha Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt jogosulttá válik a határozott idejű Előfizetői Szerződését bármely Szolgáltatás tekintetében felmondani, akkor csak azon Szolgáltatás tekintetében lesz jogosult az Előfizető Szerződés felmondására, amely tekintetében a Szolgálató szerződésszegése vagy egyoldalú módosítása miatt a felmondási joga fennáll (eltérés az Eht. 134. § (15b) bekezdésétől).

Üzleti Előfizető, ha olyan Szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely magában foglal legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást, és egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, akkor:

- *a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén a Szolgáltató a Szolgáltatáscsomagnak csak a módosítással érintett szolgáltatásával összefüggésben köteles teljesíteni a szerződésmódosítás kapcsán meghatározott kötelezettségeit, és az Előfizető csak Szolgáltatásonként jogosult gyakorolni a felmondási jogát, azaz csak a szerződésmódosítással érintett Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződését mondhatja fel, ha felmondás feltételei egyébként fennállnak;*
- *amennyiben az Előfizető Szolgáltatáscsomagba tartozó Szolgáltatások egyike tekintetében kötött határozott időtartamú Előfizetői Szerződése határozatlan időtartamúvá válik, ez a másik Szolgáltatás határozott idejű Előfizetői Szerződésére nincs kihatással, annak időtartamát nem érinti, azzal kapcsolatban a Szolgáltató nem köteles a határozatlan időtartamúvá váló szerződésre vonatkozóan a határozott idő lejárta esetére előírt kötelezettségeket teljesíteni;*
- *az Előfizető a Szolgáltatáscsomagba tartozó egyik Előfizetői Szerződésének felmondása esetén csak az érintett előfizetésre vonatkozó hívószám(ok) hordozását igényelheti a megszűnést követő 31 (harmincegy) napon belül, illetőleg a szolgáltatóváltást és a számhordozást a szolgáltatók nem kötelesek távoli konfigurációban elvégezni a Szolgáltatáscsomag valamennyi szolgáltatása tekintetében (eltérés az Eht. 128. § (5) bekezdésétől).*

8.5. A számhordozással, és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az előfizető tájékoztatását a számhordozás és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásról is

A helyzet kötött beszédcélú szolgáltatásokat érintő számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos eljárás részletes szabályait, valamint a Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra nézve a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

9. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták

9.1. Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

Az előfizetői panasz az Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásnyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszűntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató az Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton, illetve Interneten keresztül történő eléréssel.

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetében a Szolgáltató biztosítja a bejelentő által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok (pl. vis major, üzemzavar) miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a Szolgáltató úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

A Szolgáltató köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását az Előfizető/bejelentő beazonosítása nélküli módon - reklám továbbítása nélkül - a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyet a Fogyasztóvédelmi Törvény alapján 5 (öt) évig visszakereshető módon megőriz és a panaszbejelentéseket egyedi azonosítóval látja el. A készített hangfelvétel:

- érintett Előfizető általi visszahallgathatóságát a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységében előzetes bejelentés alapján lehetővé teszi,
- az Előfizető kérelmére 30 (harminc) napon belül az Előfizető részére másolati példányban rendelkezésre bocsátja.

A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a bejelentőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

9.1.1. Panaszbejelentés

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket és panaszokat, a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán (06 1 999 6000) a fentiek szerint, illetve az info@opennet.hu e-mail címre eljuttatott elektronikus levélben, vagy a Szolgáltató levelezési címére küldött levélben (Opennetworks Kft. - 1125 Budapest, Kiss Áron utca 9.) teheti meg. A Szolgáltató a bejelentést

illetve panaszt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 (harminc) napon belül kivizsgálja.

A panaszról felvett jegyzőkönyv (nyilvántartás) tartalmazza az alábbiakat:

a) az Előfizető/bejelentő személyes adatai és elérhetősége,

b) a panasz részletes leírása, a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

c) a Szolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

d) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

e) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Ha a bejelentésről készített hangfelvétel tartalmazza a jegyzőkönyvre vonatkozó tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a hangfelvétellel kiváltható.

A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt/bejelentőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy 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 Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

9.1.2. Tájékoztatás, információ kérés

Az Előfizető a Szolgáltatással, az Előfizetői jogviszonnyal, a Díjszabással és az akciókkal kapcsolatos kérdésekben a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán érdeklődhet.

9.1.3. Díjreklamáció

A Szolgáltató az írásban bejelentett díjreklamációban foglaltakat nyilvántartásba veszi a és 30 (harminc) napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 (öt) napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik, egyéb esetekben a díjreklamációnak a vitatott számlaösszeg kifizetésére halasztó hatálya nincs.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes

volt. Ennek során az Előfizető kérésére a Szolgáltató az Adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítja, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. A Szolgáltató a számlában foglaltak helyességét az ÁSZF 5. fejezetében foglaltaknak megfelelően bizonyítja.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, a díjreklamáció bejelentésétől számított 30 (harminc) napon belül az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak kamatait a következő számlából egy összegben levonja, egyenlegén jóváírja vagy az Előfizetőnek egy összegben visszafizeti.

Az Előfizetőt a díjkülönbözet után napi kamat illeti meg a befizetés és a jóváírás közötti időre. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke 10 %.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, az erről szóló értesítést és az elutasítás indokolását írásban megküldi az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott elektronikus címre vagy postai levelezési címre.

Az Előfizető Szolgáltatáshoz kapcsolódó igényei – így a díjak vitatásából eredő igények is – 1 (egy) évig érvényesíthetők.

9.2. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

Az Előfizetőnek joga van ahhoz, hogy a Szolgáltatással kapcsolatban információt kérjen a Szolgáltatótól. Az Előfizetőnek joga van a telefonos Ügyfélszolgálat szolgáltatásait igénybe venni.

A telefonos Ügyfélszolgálat a (1) 999 6000-es telefonszámon hívható. A telefonos Ügyfélszolgálat a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen hívható, más Szolgáltatók hálózatából történő hívás esetén az Előfizető az adott Szolgáltató által meghatározott díjat köteles fizetni.

9.3. Kártérítési igények kezelése – általános szabályok

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Előfizetők vagyonában okozott kárt – a Ptk. 6:143. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak szerint – köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elvülést megszakítja.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik, az erről szóló értesítésben megjelölt időpontban.

Az Előfizető által szervizelésre leadott, hibás vagy hibásnak vélt Eszközökön a gyártók szervizei minden esetben szoftver-frissítést végeznek. Ez nem minősül javításnak, de a gyártók előírásai

alapján kötelező megtenni azért, hogy az esetleges, a felhasználó által még nem is észlelt hibákat megszüntesse. Az Eszköz memóriatartalma (telefonkönyv, beállított gyorshívók) a szervizeljárás során megsérülhet vagy elveszhet. Az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az Előfizetői kártérítési igényét a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán jelentheti be szóban vagy írásban. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 (harminc) napon belül elbírálja, és erről haladéktalanul írásban értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató az általa elismert és az Előfizető által elfogadott, illetve a jogerős bírósági ítéletben megítélt kártérítés összegét utólag fizető előfizetők esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, előre fizető előfizetők esetében 30 (harminc) napon belül az előfizetés egyenlegén egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Az Előfizető kártérítési felelőssége kiterjed a következőkre: Helyhez kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató tulajdonában álló Eszközök elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett Eszköz után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind az Eszköz megrongálódása, mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a Felek úgy tekintik, hogy az adott Eszköz megsemmisült.

9.4. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről

A Szolgáltatónál történő bejelentésen túl a Fogyasztónak minősülő Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez, hatóságokhoz, bíróságokhoz fordulhat:

a) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (a továbbiakban: Fgytv.) alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhatnak az Előfizető és Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a Szolgáltató székhelye alapítja meg. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület elérhetősége: név: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefonszám: +36 1 488-2131, fax szám: +36 1 488-2186, e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu.

b) Eht. és Fgytv. alapján a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeihez, melyek hatáskörébe tartozik többek között a fogyasztók panaszkezelésre vonatkozó panaszaival, a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére vonatkozó panaszaival,

c) az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat többek között a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén,

d) a fogyasztók megtévesztése, a fogyasztók választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása, a gazdasági erőfölénnyel való visszaélés esetén a Gazdasági Versenyhivatalhoz tehet bejelentést,

e) amennyiben a személyes adataihoz fűződő jogai sérültek, akkor a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat.

f) Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete értelmében az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére európai online vitarendezési platformon keresztül is lehetőség van fogyasztónak minősülő magánszemélyek részére az általuk leadott rendelések esetén. Az európai online vitarendezési platform elérhető a http://ec.europa.eu/odr linken. Az online vitarendező platformról érkező megkereséseket a Szolgáltató a info@opennet.hu e-mail címen fogadja. Ez az e-mail cím kizárólag a vitarendező platformon beérkezett megkereséseket hivatott fogadni. A panaszos fél az online vitarendezési platformon a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt.

g) Amennyiben egy vállalkozás vagy szolgáltató elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy ez alapján kötött szerződésben meghatározott elektronikus hírközlési jogát vagy jogos érdeként egy Szolgáltató megsértette, és a jogvitában érdekelt felek közül egyik egy Magyarországon a másik egy másik Európai Uniós tagállamban letelepedett, akkor határon átnyúló jogvitáról beszélünk. Ebben az esetben bármely érintett fél jogvitás eljárást kezdeményezhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál.

Ahol ez a szövegben nem szerepel, ott az illetékes hatóságok, testületek elérhetőségét a 3. sz. melléklet tartalmazza. A Szolgáltató a fenti elérhetőségi és hatáskörre vonatkozó adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató és az Előfizető, valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek figyelembevételével, a peres út igénybevétele nélkül rendezzék.

A fenti vitarendezési módok nem érintik az Előfizetők azon jogát, hogy a Szolgáltatóval szemben igényeit a polgári jog szabályai szerint érvényesítse a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság előtt. Amennyiben tehát a fentiekben fogalt peren kívüli eljárásokban sem sikerült orvosolni, az illetékes bírósághoz fordulhat. A területileg illetékes bíróságok listája elérhető a következő honlapon: https://birosag.hu/birosag-kereso.

Előfizető, ha az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartást észlel, amely a szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja, a Média és Hírközlési Biztoshoz fordulhat (elérhetőségek: http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu; levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 98.; telefon: +361 429 8644; fax: +361 429 8761).

A Szolgáltató felügyeleti szerveit és azok elérhetőségét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

9.5. A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A Szolgáltató kifejezetten a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára kifejlesztett termékeket, illetve a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára kifejlesztett szolgáltatásokat jelenleg nem értékesít, így ezekkel összefüggésben külön tájékoztatást nem áll módjában adni.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató adatkezelésre vonatkozó feltételeit az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (4. számú melléklet) tartalmazza.

Amennyiben az adott szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató egyes adatokat adatfeldolgozói minőségben kezel – különös tekintettel az üzleti előfizetők, mint adatkezelők által a szolgáltatás nyújtásához szükséges Szolgáltató részére átadott adatokra –, úgy ezen minőségében az adatkezelő utasításainak megfelelően végzi az adatkezelést, melynek szabályozását szintén az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (4. számú melléklet) tartalmazza.

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

10.2.1. Adatbiztonság

A Szolgáltató a személyes és előfizetői, illetve forgalmi adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás),
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége),
- változatlansága igazolható (adatintegritás),
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett (adat bizalmasság) legyen.

Ezen tevékenysége során a Szolgáltató a nyilvános dokumentumként honlapján (www.opennet.hu) elérhető Információ Biztonsági Politikájában meghatározott irányelveket követi, melyekre vonatkozóan az ott részletezettek szerinti szabályozási kereteket alakít ki.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt. A szolgáltatás biztonságába a szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelés biztonsága és a megfelelő adatvédelem kialakítása is beleértendő.

10.2.2. Adatvédelem

A Szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete rendelkezéseinek megfelelően, az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztatóban (4. számú melléklet) részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok

jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz és egyéb kezelt adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés és adatok bizalmassága).

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt 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 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 az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességét és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

A Szolgáltató úgy választja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Egy Előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett Felhasználó vagy Előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóságok külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a Felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a Felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről.

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Felügyeleti Hatóságnak bejelenteni.

A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére.

A Szolgáltató Adatvédelmi Tisztviselőt alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. Az Adatvédelmi Tisztviselő elérhetőségei az Adatkezelési Tájékoztatóban (4. számú melléklet) megtalálhatóak.

10.2.3. Adatszolgáltatás, adattovábbítás, névjegyzék és tudakozó

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott Hatóságok, a társszolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét és a megőrzésük határidejét az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (4. számú melléklet) tartalmazza.

Az adatfeldolgozóként igénybe vett további szolgáltatók körére és a kapcsolódó adatkezelési gyakorlatra vonatkozóan az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (4. számú melléklet) teljes körű tájékoztatás nyújt.

A Szolgáltató az Eht. és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozóhatóságokkal, valamint a hírközlési hatósággal, melynek keretében köteles lehetővé

tenni, hogy az említett szervezetek az előfizetői adatokat, a hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a helyzet kötött telefonszolgáltatás felhasználói igénybe vehessék az egyetemes tudakozó szolgáltatást a 11800-as számon, melynek díjazásáról a Díjszabás (2.sz. melléklet) rendelkezik. Az egyetemes tudakozó szolgáltatás hívásával tudakozódni lehet: név és cím alapján megjelölt természetes vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet telefonszolgáltatás előfizetője-e, a megjelölt természetes vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet belföldi hívószámáról, illetve hívószámairól, belföldi hívószám alapján a hívószámhoz tartozó előfizető nevéről, címéről, illetve –amennyiben rendelkezésre áll –egyéb adatairól (pl. foglalkozás, további elérhető telefonszámok).

A Szolgáltató az Előfizető adatait a tudakozó és a saját, illetve a társszolgáltatók névjegyzékének, illetve tudakozó szolgáltatásnak nyilvános adatállományában az Előfizetőnek az egyedi Előfizetői Szerződésben adott hozzájárulása szerint kezeli. Ráutaló magatartással, illetve szóbeli Előfizetői Szerződéssel történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig titkosan kezeli a birtokában lévő Előfizetői adatokat.

A névjegyzékben történő megjelentetés az Előfizető kifejezett kérelmére történik meg. Amennyiben az Előfizető a megjelenést kérelmezi, úgy külön nyilatkozhat arról, hogy hozzájárul-e a közvélemény-kutatási célú megkeresésekhez. Az Előfizetők külön – egy évben legalább egyszer megtett nyilatkozattal – nyilatkozhatnak arról is, hogy nem járulnak hozzá az automatizált eszközök alkalmazásával, valamint a véletlenszerű számképzés tárcsázásával történő közvélemény-kutatási hívásokhoz. Ez esetben a nyilatkozat érvényességi időtartama alatt, az ilyen jellegű hívásokat a Szolgáltató tiltja, valamint a Névjegyzékben ennek tényét megjelölteti.

Ha az előfizető az előfizetői szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt évente legalább egy alkalommal fenti nyilatkozatát nem teszi meg, azt úgy kell tekinteni, hogy a közvélemény-kutatási célú hívások fogadását nem ellenzi. Ez esetben a szolgáltató köteles a kapcsolatfelvételt biztosítani a közvélemény-kutató és az előfizető között

Amennyiben az Előfizető módosítani kívánja az adatkezelési móddal kapcsolatban tett nyilatkozatát, a Szolgáltató a megfelelő eljárást díjmentesen biztosítja. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatok módosítására kizárólag az Ügyfélszolgálaton keresztül van lehetőség.

Az Előfizető személyes adatai kezelésének feltételeit a 4. számú mellékletben foglalt Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

11. Vegyes rendelkezések

Az Előfizetői Szerződésre a magyar jog rendelkezései irányadóak. Az Előfizetői Szerződésekre az Eht. és a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

A jelen Általános Szerződési Feltételekben használt, de nem értelmezett fogalmak az Eht.-ban, valamint az ahhoz kapcsolódó jogszabályokban meghatározott jelentéssel bírnak.