

HHT98_Internet_ÁSZF 20120101	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek	Oldalszám: 1. Összesen: 46.
---------------------------------	--	--------------------------------

# Általános Szerződési Feltételek

(továbbiakban: ÁSZF)

a **HHT '98 Hírközlési Hálózat Tervező, Építő és Szolgáltató  
Korlátolt Felelősségű Társaság**  
(továbbiakban: Szolgáltató)

Internet hozzáférési szolgáltatására vonatkozóan.

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. Általános adatok, elérhetőség</b> .....	<b>6</b>
1.1 A Szolgáltató neve és címe.....	6
1.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége.....	6
1.3 A hibabejelentő elérhetősége.....	6
1.4 Az internetes honlap címe.....	6
1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége.....	6
1.6 Az ÁSZF elérhetősége.....	7
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei</b> .....	<b>7</b>
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	7
2.1.1 Fogalmak.....	7
2.1.2 Igénybejelentés, szerződéses ajánlat. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei. Írásbeli szerződéskötés.....	8
2.1.3 Szóbeli szerződéskötés.....	8
2.1.4 Ráutaló magatartással történő szerződéskötés.....	8
2.1.5 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi és tárgyi egyéb korlátai.....	8
2.1.6 Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése.....	8
2.1.7 A kiépített hálózat tulajdonlása.....	9
2.1.8 A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszköz.....	9
2.1.9 A Szolgáltató általi előfizetői szerződés kötés megtagadása.....	9
2.1.10 A Szolgáltató megtagadott szerződés kötésből eredő értesítési kötelezettségei.....	9
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	9
2.3 Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	9
2.4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban.....	10
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma</b> .....	<b>10</b>
3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....	10
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	10
3.3 A Szolgáltató felelőségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	10
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága</b> .....	<b>11</b>
4.1 Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, beleértve a szolgáltatás minimális minőségi szintjének meghatározását is, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	11
4.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	11
4.3 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	11

<b>5. Szünetelések, korlátozások .....</b>	<b>11</b>
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	11
5.1.1 A szolgáltatás szünetelésének feltételei .....	12
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei .....	12
5.3 A Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés.....	12
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....</b>	<b>13</b>
6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	13
6.1.1 A hibabejelentések elintézési rendje, hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő .....	13
6.1.2 A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata .....	13
6.1.3 Hibabejelentés nyilvántartásba vétele.....	13
6.1.4 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban.....	14
6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	15
6.2.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....	15
6.2.2 Panasz, bejelentés .....	15
6.2.3 Panasz, bejelentés nyilvántartásba vétele .....	15
6.2.4 Díjreklamáció.....	15
6.3 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	16
6.3.1 Késedelmes, vagy hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér.....	16
6.3.2 A kötbér mértéke.....	16
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	17
6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése .....	17
<b>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér: .....</b>	<b>19</b>
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak .....	19
7.1.1 A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak.....	19
7.1.1.1 Egyszeri díjak .....	19
7.1.1.2 Eseti díjak .....	20
7.1.1.3 Havi előfizetési díj.....	22
7.1.1.4 Szüneteltetési díj.....	23
7.1.1.5 Díjcsomag.....	23
7.1.1.6 Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések .....	24
7.1.1.7 A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek .....	24
7.2 A díjfizetés és a számlázás módja.....	25
7.3 Akciók és akciós díjak elérhetősége.....	25
7.4 Kártérítési eljárás szabályai. Felelősség, kártérítés, elévülés. Vis maior. ....	25
7.5 Kötbér meghatározása, mértéke és módja.....	26

<b>8. A szerződés időtartama</b>	<b>28</b>
8.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	28
8.2 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok	29
8.2.1 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel	29
8.2.2 Egyoldalú szerződésmódosítás	30
8.2.3 Az Előfizetők értesítése	31
8.2.4 Díjmódosítás	32
8.2.5 Programválaszték (csatornakiosztás módosítása)	32
8.3 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	32
8.3.1 Átírás általános szabályai	32
8.3.2 Átírás üzleti Előfizető esetén	33
8.3.3 Áthelyezés	33
8.3.4 Csomagváltás az Előfizető kérelmére	34
<b>9. Adatkezelés, adatbiztonság</b>	<b>34</b>
9.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	34
9.1.1 A kezelt adatok fajtái	34
9.1.2 A személyes adatok tárolásának időtartama és módja	35
9.1.3 Személyes adatok továbbításának esetei	35
9.2 Jogorvoslat, kártérítés. Jogérvényesítés	36
9.3 Adatvédelmi felelős	36
<b>10. Az előfizetői nyilatkozatok</b>	<b>36</b>
10.1 Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	37
10.2 Kis és középvállalkozások egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	37
10.3 A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat	37
10.4 Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről	37
10.5 Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra	37
<b>11. Az előfizetői szerződés megszüntetésének esetei és feltételei</b>	<b>38</b>
11.1 Az előfizetői szerződés megszűnése	38
11.1.1 Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai	38
11.1.2 Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendes, illetve rendkívüli felmondásának szabályai	39
11.1.2.1 Szolgáltató rendes felmondása	39
11.1.2.2 Szolgáltató rendkívüli felmondása	39
11.1.3 Előfizető elállása	41
11.1.4 Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén	41
11.2 Eljárás a szerződés megszűnése esetén	41

HHT98_Internet_ASZF 20120101	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek	Oldalszám: 5. Összesen: 46.
---------------------------------	--	--------------------------------

11.2.1	A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén .....	41
11.2.2	Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése .....	42
<b>12.</b>	<b>Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>	<b>42</b>
12.1	Együttműködési és tájékoztatói kötelezettség .....	42
12.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	42
12.3	A végrendelkezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	43
12.4	Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	43
<b>13.</b>	<b>Szolgáltatások és kiegészítő szolgáltatások, és a kínált szolgáltatások .....</b>	<b>43</b>
13.1	A szolgáltatás meghatározása .....	43
13.1.1	Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások .....	43
13.2	Műszaki, technikai feltételek .....	44
<b>14.</b>	<b>Alkalmazandó jogszabályok .....</b>	<b>46</b>
<b>15.</b>	<b>Mellékletek .....</b>	<b>46</b>
1. sz. melléklet	Szolgáltatási csomagok választéka	
2. sz. melléklet	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	
3. sz. melléklet	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak	
4. sz. melléklet	Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei	

HHT98_Internet_ASZF 20120101	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek	Oldalszám: 6. Összesen: 46.
---------------------------------	--	--------------------------------

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A Szolgáltató neve, címe

A szolgáltató neve: HHT '98 Hírközlési Hálózat Tervező, Építő és Szolgáltató  
Korlátolt Felelősségű Társaság  
Rövidített neve: HHT '98 Kft.  
Székhelyének címe: 1107 Budapest, Ceglédi út 30. 1. em. 25.

### 1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának (ügyfélszolgálatainak) elérhetőségei

Cím: 4065 Újszentmargita, Rákóczi utca 101.  
Telefon: +36-52-214-080, +36-20-622-9738, +36-30-989-4142, +36-70-674-2090  
Fax: +36-52-214-080  
E-mail: [ugyfelszolgalat@hht98.hu](mailto:ugyfelszolgalat@hht98.hu)  
Személyes ügyfélfogadás: hétfő 8-12 óráig,  
szerda 8-12, 14-17 óráig  
Telefonos ügyfélfogadás: Hétfő, kedd, csütörtök és péntek 8-12, 13-16 óra között,  
valamint szerda 8-12, 13-17 óra között élőhangos, a  
fennmaradó időben üzenetrögzítő.

### 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Cím: 4065 Újszentmargita, Rákóczi utca 101.  
Telefon: +36-52-214-080, +36-20-622-9738, +36-30-989-4142, +36-70-674-2090  
Fax: +36-52-214-080  
E-mail: [ugyfelszolgalat@hht98.hu](mailto:ugyfelszolgalat@hht98.hu)  
Személyes ügyfélfogadás: hétfő 8-12 óráig,  
szerda 8-12, 14-17 óráig  
Telefonos tájékoztatás  
és hibabejelentés: Hétfő, kedd, csütörtök és péntek 8-12, 13-16 óra között,  
valamint szerda 8-12, 13-17 óra között élőhangos, a  
fennmaradó időben üzenetrögzítő.

### 1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

[www.hht98.hu](http://www.hht98.hu)

### 1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

- A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén

Név: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.  
Telefon: +36-1-457-7100  
Fax: +36-1-356-5520  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Név: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala Budapesti Iroda  
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.  
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.  
Telefon: +36-1-468-0500

HHT98_Internet_ÁSZF 20120101	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek	Oldalszám: 7. Összesen: 46.
---------------------------------	--	--------------------------------

Fax: +36-1-468-0509  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Név: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala Debreceni Iroda  
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.  
Levelezési cím: 4001 Debrecen, Pf. 230.  
Telefon: +36-52-522-122  
Fax: +36-52-417-857  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

- Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén

Név: Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 4024 Debrecen, Szent Anna utca 36.  
Levelezési cím: 4002 Debrecen, Pf. 475.  
Telefon: +36-52-533-924  
Fax: +36-52-327-753  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

- A szolgáltatások árképzésével és a szolgáltatott programcsomagok összetételével kapcsolatos jogvita esetén

Név: Gazdasági Versenyhivatal  
Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036  
Telefon: +36-1-472-8900  
Fax: +36-1-472-8905  
E-mail: [ugyfelszolgalat@gvh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@gvh.hu)

- A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén

Név: Újszentmargita Önkormányzat jegyzője  
Cím: 4065 Újszentmargita, Rákóczi utca 125.  
Levelezési cím: 4065 Újszentmargita, Rákóczi utca 125.  
Telefon: +36-52-214-002  
Fax: +36-52-214-002  
E-mail: [ujszentmargita@gmail.com](mailto:ujszentmargita@gmail.com)

#### 1.6. Az ÁSZF elérhetősége

- HHT '98 Kft. ügyfélszolgálati iroda
- HHT '98 Kft. internetes honlapja

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és a jelen ÁSZF-ből áll.

### 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás:

- #### 2.1.1. Az igénybejelentés (továbbiakban ajánlat) szempontjából az ajánlattevő az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

Az előfizetői szerződés alanyai:

HHT98_Internet_ÁSZF 20120101	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek	Oldalszám: 8. Összesen: 46.
---------------------------------	--	--------------------------------

- a) a Szolgáltató.
  - b) az egyéni előfizető – az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást,
  - c) egyéni előfizetői szerződést kötő kis,- és középvállalkozások – a kis,- és középvállalkozások támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. tv-nek megfelelően ekként meghatározottak.
  - d) üzleti előfizetők – azon vállalkozások, egyéni vállalkozók, amelyek gazdasági, üzleti tevékenysége keretében veszi igénybe a szolgáltatást.
- 2.1.2. Az ajánlattevő – az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, ill. a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, vagy írásban (levélben, vagy elektronikus úton) közölheti.
- A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és a már a területen üzemelő hálózathoz kapcsolódó csatlakozási igény és műszaki lehetőség esetén legfeljebb 8, egyéb esetben legfeljebb 15 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről, a teljesítés (a szolgáltatás megkezdése) időpontjáról.
- Ha az igénybejelentő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik, az igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.
- Az előfizetői szerződés megkötéséhez minden szükséges adatot tartalmazó igénybejelentést, és a szerződés megkötését követő 15 (tizenöt) napon belül a Szolgáltató köteles előfizetői hozzáférési pontot létesíteni és megkezdni a szolgáltatást – kivéve, ha nem áll fenn az ÁSZF 2.1.5. pontjában meghatározott műszaki feltétel, vagy ha az igénylő kért későbbi teljesítést.
- Az Előfizető által kért, és a Szolgáltató által vállalt későbbi teljesítés esetén a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.
- 2.1.3. A szóban megkötött szerződések létrejötte a Szolgáltató teljesítésének, Előfizető által történt igazolásával bizonyítható.
- 2.1.4. Amennyiben valamely okból kifolyólag az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére az előfizetői szerződés Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, az előfizetői szerződés – a szolgáltatás igénybevételével, illetve a számla kiegyenlítésével – ráutaló magatartással jön létre.
- 2.1.5. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az igénylő ingatlanig kiépített visszirányúsított vezetékes műsorelosztó hálózat hálózat, amelyen a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében megjelölt település(ek)en vehetők igénybe.
- Arról, hogy az adott településen, vagy településen belül az igénylő által megjelölt hozzáférési ponton elérhető-e az igényelt szolgáltatás, az igénylő a Szolgáltató internetes honlapján, illetőleg az ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékozódhat.
- 2.1.6. Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése olyan módon történik, hogy a Szolgáltató a kábeleket az Előfizető által biztosított helyiségben elhelyezi, (védőcső, kábelcsatorna) vagy ennek hiányában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, a lépcsőházban és a ház külső falán vezetékcsatornában vezeti. A Szolgáltató – alapesetként – egy ingatlanban csak egy előfizetői hozzáférési pontot létesít.
- Az előfizetői hozzáférési pont telepítése, a vonali csatlakozási pont és a házatadási pont, illetve a házatadási pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza nem lehet hosszabb, mint 20-20 méter és együttesen sem haladhatja meg a 40 métert. A



csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén, kiegészítő létesítési díjat kell az Előfizetőnek fizetni.

- 2.1.7. Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot.
- 2.1.8. A Szolgáltató biztosítja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kábelmodemet, amely mindvégig a szolgáltató tulajdonában marad. A kábelmodem az előfizetői szerződésben meghatározott felszerelési címről más címre nem helyezhető át.
- 2.1.9. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését megtagadja, ha
  - a) az Előfizetőnek Internet hozzáférési, vagy műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtarozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy
  - b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
  - c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak.
- 2.1.10. Amennyiben a Szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az igénylőt a hiánytalan igénybejelentés kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül értesíti. Az értesítést követően az igénylő igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.
- 2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:
  - 2.2.1.
    - a) az Előfizető neve, lakóhelye, illetve székhelye, értesítési címe és telefonszáma, előfizetési szándékára vonatkozó nyilatkozata,
    - b) természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető adószáma, vagy cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma,
    - c) a kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, nyilatkozat a létesítési helyül szolgáló ingatlan jogszerű használati jogáról,
    - d) az igénylő előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozata,
    - e) a csatlakoztatni kívánt számítástechnikai eszközök darabszáma, a normál feltételektől eltérő kiviteli igény vagy időpont.
    - f) igényelt szolgáltatási csomag,
    - g) igénylő hozzájárulása a 2.2.1. pont szerinti adatai kezeléséhez,
    - h) az igénybejelentés helye és időpontja, írásbeli igénybejelentés esetén az igénylő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírása.
  - 2.2.2. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 15 napon belül – határidő, igazolt módon történő megjelölésével (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján) felhívja az igénylőt. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.
  - 2.2.3. Az igénylő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a magántulajdonú ingatlan vonatkozásában.
- 2.3. A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetek kivételével a Felek eltérő megállapodása hiányában – amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs

műszaki akadály a létesítésnek, és a szerződés a Felek között létrejön – legfeljebb a szerződést követő 15 napon belül vállalja.

A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.

Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között – leginkább az ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a hozzáférhetővé tétel időpontjában a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

Az üzleti előfizetői szerződés aláírására a képviselő szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkezők jogosultak. Az egyéni előfizetői szerződést az Előfizetőnek vagy meghatalmazottjának kell aláírnia.

2.4. Az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.2. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői adatok változására vonatkozó rendelkezéseket pedig a 14.4. pont tartalmazza.

### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján az Előfizetők részére 24 órás folyamatos forgalom független Internet hozzáférést biztosít. Az Előfizetők a szolgáltatást, különböző igényeket kielégítő szolgáltatási csomagokban vehetik igénybe, amelyek elnevezését és tartalmukat, az egyes csomagok díját az 1. sz. melléklet tartalmazza. A Szolgáltató az Előfizető részére az Előfizető által választott előfizetési csomagnak megfelelő számban köteles végberendezés csatlakoztatási lehetőséget biztosítani (1, 3), valamint egy végberendezéshez köteles a csatlakozást kiépíteni.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségével földrajzi területe:

A szolgáltatást az Előfizető az ÁSZF 2. sz. mellékletében tételesen felsorolt földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe.

3.3. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont:

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatása révén a hálózatokon nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az általa kiépített adathálózati végpontig, azaz a kábel modem Ethernet interfészéhez csatlakoztatott UTP kábelig tart. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, az Előfizető egyedi kéréseit (nyomvonal, faláttörés, stb.) ha az megvalósítható, - a szolgáltatás későbbi karbantartására is tekintettel – figyelembe kell venni.

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

##### **4.1. Szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének módszere.**

A Szolgáltató szavatolja az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008 (IX.12.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében foglalt szolgáltatás minőségi célértékeket, azok értelmezését és teljesülésük mérési módszerét a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

##### **4.1.1. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi:**

- a) a fejállomáson folyamatosan és méréssel legalább félévente,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függő méréssel.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

##### **4.2. Azon esetben, ha a Szolgáltató az ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető**

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

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.1.2.2. pont tartalmazza.

##### **4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:**

##### **4.3.1. Az előfizető a hálózathoz csak a belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező számítástechnikai végberendezést csatlakoztathat, amelyeknek egyben meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.**

##### **4.3.2. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybe vételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemben kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.**

##### **4.3.3. A Szolgáltató a szolgáltatás aktiválásakor saját végberendezésének csatlakoztatásával mutatja be a szolgáltatás működőképességét. Az Előfizető számítástechnikai eszközein beállításokat nem végez.**

#### **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása**

##### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei.**

A szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői, vagy Szolgáltatói kezdeményezésre,

valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok (vis maior) következtében, vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

- 5.1.1. A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást – akár egyéni, akár üzleti Előfizető – kérésére szüneteltetni. Az Előfizető írásban, vagy szóban közli a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 (egy) hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 (hat) hónap.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt – az Előfizető csökkentett előfizetői díj megfizetésre köteles, amelynek mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. Az Előfizető által kérelmében meghatározott szünetelési időtartam lejártával, amennyiben az Előfizető másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

- 5.2. A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére (sebesség) a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

Ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést csatlakoztat.

Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban (amely történhet külön levélben, vagy a Szolgáltató által megküldött számlalevélen) megjelölt – legalább 30 (harminc) napos – határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van.

Az Előfizető a sávszélességet jogosulatlanul vételezi, azt harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

A Szolgáltató a korlátozást 24 órán belül megszünteti, amennyiben az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a 3. sz. mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

- 5.3. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a meghatározott rendszeres karbantartások esetét-, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a vis maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szolgáltatás szünetelésére, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, és az egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről- amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőket 15 (tizenöt) nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónapoként az 1 (egy) napot.

A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy / és a hálózatán fogható információs képűtség csatornán keresztül, vagy az ÁSZF 9.2.3. pontja szerinti egyéb módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőt.

Rendszeres karbantartás, 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 kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkálatokat hétköznapokon 0-6 óra között kell elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibaelhárításra vonatkozó eljárás.

6.1.1. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 óras időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

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

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett valószínűleg hibát – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valós hibának, ha a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, vagy ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette, továbbá ha a nagykereskedelmi Internetszolgáltató által biztosított sávszélesség nem megfelelő, valamint ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be.

6.1.2. A Szolgáltató ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban, személyesen, vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben, vagy elektronikus levélben jelentheti be. Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető ügyfélazonosító számát.

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

6.1.3. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel

vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

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

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra) eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az 3. sz. mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő, vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által ismételt hibajelentésig eltelt időtartam.

Amennyiben a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani, az előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége miatt megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenségéért egyik fél sem felelős, a lehetetlenségre vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételének napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlensége a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- c) ha a teljesítés lehetetlensége az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, ez a Szolgáltató hibás teljesítést való felelősségét kizárja, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:

- a b) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató a hibás teljesítés tartamára (a szerződés megszűnéséig) a 6.3.3. pont szerinti kötbért köteles fizetni;

- az a) és c) pont szerinti esetekben, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, így kötbér fizetésére nem kötelezhető.

## 6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése (díjreklamáció, kötbér, kártérítés)

### 6.2.1. A Szolgáltató az Előfizetők bejelentéseinek intézésére, panaszai kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet.

Az Előfizetők bejelentéseiket, panaszaikat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon, vagy üzenetrögzítőn, illetve (ha van) telefaxon tett bejelentés útján.

### 6.2.2. Az ÁSZF vonatkozásában:

- panasz: a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek (alkalmazottnak, megbízottnak) a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó nyilatkozat, mely szerint a Szolgáltató vagy a személy eljárása nem felel meg a jogszabályoknak vagy az ÁSZF-nek,
- díjfizetésre vonatkozó bejelentés: azon nyilatkozat, amelyben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (továbbiakban: díjreklamáció),
- bejelentés: a panaszon és díjreklamáción kívüli minden olyan előfizetői nyilatkozat, észrevétel, mely a Szolgáltatóra vonatkozik

### 6.2.3. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával hibaelhárítás esetén, a hibaelhárítástól számított 1 évig, telefonon történő bejelentés esetén a hangfelvételt 2 évig köteles megőrizni.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése illetve panasza alapján tartalmazza
  - a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
  - b) ha szükséges az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az Előfizetői azonosító számát,
  - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
  - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató vizsgálatának eredményeként a nyilvántartás tartalmazza
  - d) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
  - e) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
  - f) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az ezzel kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

### 6.2.4. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli

bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF 11.1.2.1. pontjában foglaltak szerint felmondani.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat lefolytatását követően a Szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a bejelentés módjának megfelelő módon azonnal, vagy – amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett panasz esetén jegyzőkönyv felvételét követően) – legkésőbb 30 napon belül, írásban tájékoztatja.

Ha a Szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az Előfizető számlareklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet, amennyiben az adott számla tekintetében az Előfizető ezen időszak alatt számlapanaszt nem terjeszt elő, a Szolgáltató a számlát az Előfizető által elfogadottnak tekinti.

6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése.

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértéket teljesíteni.

6.3.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató, ha olyan okból, amelyért felelős, nem vagy nem szerződésszerűen teljesít, kötbér fizetésére kötelezett, illetve az Előfizető vagyonában okozott kárt is köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelme elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- b) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- c) a hibát nem jelentették be;
- d) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- e) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- f) a szolgáltatás szünetelése.

6.3.2. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e



HHT98_Internet_ASZF 20120101	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek	Oldalszám: 17. Összesen: 46.
---------------------------------	--	---------------------------------

határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

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

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

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

#### 6.4. Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, amelyek helyét jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

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

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A Szolgáltató a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatot köteles a legalacsonyabb díjazású hívhatósággal elérhetővé tenni.

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

Az ügyfélszolgálat az ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott nyitvatartási idejéhez képest naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 6 munkanapon zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 2 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat ezen zárvatartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetemény és a képműságbán történő hirdetemény útján, valamint internetes oldalán.

#### 6.5. A szolgáltatás teljesítésével összefüggő peren kívüli és peres eljárások.

Ha a Felek nem tudnak egymással megegyezni a hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, az ügyfélszolgálat és / vagy a hibabejelentő szolgálat működtetésével, a díjszámításra (számlázásra) vonatkozó,

HHT98_Internet_ASZF 20120101	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek	Oldalszám: 18. Összesen: 46.
---------------------------------	--	---------------------------------

vagy az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, továbbá ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

Név: **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**  
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.  
Telefon: +36-1-457-7100  
Fax: +36-1-356-5520  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)  
Honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

Az Előfizető fordulhat a Hírközlési és Média Biztoshoz is, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizető az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte.

Név: **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Hírközlési és Média Biztos**  
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Telefon: +36-1-457-7141  
Telefax: +36-1-457-7105  
Honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu)  
Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető űrlapon:  
<https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlapok/esf00107/>

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá a

Név: **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz.**  
**Fogyasztó-kapcsolati Iroda**  
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.  
Telefon: +36-1-459-4800/23025 mellék, ill. +36-1-459-4800/23023 mellék  
Telefax: +36-1-411-0116  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)  
Honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni előfizetők panaszai alapján jár el. A Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Szolgáltató székhelyének megfelelő kirendeltségének elérhetősége:

Név: **Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**  
Cím: 4024 Debrecen, Szent Anna utca 36.  
Levelezési cím: 4002 Debrecen, Pf. 475.  
Telefon: +36-52-533-924  
Fax: +36-52-327-753  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

Az Előfizető fordulhat továbbá a helye szerinti békéltető testülethez.

Név: **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**  
Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Levelezési cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefon: +36-52-500-749  
Fax: +36-52-500-720  
E-mail: info@hbkik.hu

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

## **7. Díjak, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér**

7.1. A szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben, és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

7.1.1. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) havi előfizetési díjak

7.1.1.1. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza, az egyszeri díjak fajtái a következők:

### *Belépési díj*

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj.

Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen, vagy hálózati kiépítése és / vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki.

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

### *Rácsatlakozási díj*

Rácsatlakozási díj megfizetésére az előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott szolgáltatás hozzáférési ponton már kiépült, és a bekapcsolási díjat korábban listaáron, vagy valamely bekapcsolási akció keretében kedvezményes díjjal megfizették, és a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például rácsatlakozási díj

fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást.

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

#### 7.1.1.2. Eseti díjak

Az eseti (adminisztrációs) díjak mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza. Az eseti (adminisztrációs) díjak a következők:

##### *Hálózatfejlesztési hozzájárulás*

Különleges (egyedi) esetben, amikor az igénylő által kért előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató részéről kiegészítő beruházást igényel, a Szolgáltató az egyedi külön megállapodás alapján, hálózatfejlesztési hozzájárulást számít fel.

Ilyen egyedi esetnek minősülnek különösen az alábbiak:

- amennyiben az igénylő az előfizetői leágazástól léghébeles csatlakozással köthető be, de az igénylő földalatti létesítést igényel,
- ha a kiépítendő előfizetői hozzáférési pont a hálózat leágazási ponttól több mint 30 (harminc) méter távolságra van,
- ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- ha az igénylő erősítő felszerelését kéri saját ingatlanán belül és vállalja annak az elektromos hálózatról történő üzemeltetését saját költségviseléssel,
- ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az igénylő, feltéve, ha azt Szolgáltató teljesíteni vállalja,
- ha az igénylő ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális legrövidebb úton kéri,
- ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igény támaszt az igénylő.

A Szolgáltató és az igénylő a fentiek teljesítésére 30 (harminc) napnál hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

##### *Plusz előfizetői hozzáférési pont kiépítésének díja*

Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítéshez 2m UTP kábelt köteles biztosítani. Amennyiben a kiépítés során 2m-nél több UTP kábel kerül felhasználásra, akkor az Előfizető a 3. sz. mellékletben meghatározott többletdíjat köteles megfizetni. Amennyiben az Előfizető az általa választott előfizetői csomagnak megfelelő végberendezés csatlakoztatási lehetőségénél, illetve a Szolgáltató által kiépített egy végberendezés csatlakozásnál többet szeretne igényelni, akkor a Szolgáltató a felmerült igényt csak külön megegyezés és árajánlat alapján teljesíti.

##### *Áthelyezési díj*

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található.

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

##### *Átírási díj*

Az Előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén, az előfizetői szerződés átírásáért fizetendő díj.

### *Elállási díj*

Ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a szerződéstől eláll (ide nem értve a távollévők között létrejött szerződésekről szóló, 17/1999. Kormányrendelet által biztosított elállási jog gyakorlását), köteles a Szolgáltató részére az elállási díjat megfizetni.

### *Kiszállási díj*

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl.: Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.).

### *Expressz kiszállási díj*

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

### *Visszakapcsolási díj – szüneteltetés után*

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

### *Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja*

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételehez hírközlési berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató használati díj megfizetését írhatja elő.

### *Kártérítési díj*

A Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása (ide értve az eszköz biztonsági cinkjének sérülését is) mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a Felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltérő.

### *Csomagmódosítási díj*

Az Előfizető a szerződés időtartama alatt bármikor igénye szerint, de havonta legfeljebb egy alkalommal díjmentesen kezdeményezheti az igényelt szolgáltatási csomag módosítását. Ettől eltérő Előfizetői kérésre történő programcsomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg.

### *Számlamásolat díja*

Amennyiben az Előfizető az általa igénybevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, a 3/b. mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.

#### *Kiegészítő létesítési díj*

A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az Előfizető a telepítési díj tartalmát képező műszaki megoldástól eltérő, hálózatkialakítást igénylő megoldást igényel, illetve az alapszerelésen kívüli tételek merülnek fel.

#### *Fizetési felszólítás eljárási díja*

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt a Szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az Előfizető részére, az Előfizető köteles a Szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban elmerült költségét, a díjtarozással egyidejűleg megtéríteni.

#### *Hibajavításhoz kapcsolódó díjak*

Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása

Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a Szolgáltató díjat számláz ki az Előfizető részére.

#### *Kompenzációs díj*

A harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető köteles – amennyiben a kár mértéke pontosan nem számítható ki - egyösszegű általános kártérítés megfizetésére (kompenzációs díj) – a jogellenesen vételezett programcsomag fajtája szerint meghatározott – egyösszegű általános megfizetésére (kompenzációs díj).

#### 7.1.1.3. Havi előfizetési díj (ÁSZF 1. sz. melléklet)

A havi előfizetési díjat az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve az Előfizető eltérő választása esetén a választott gyakorisággal), az alább megjelölt számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételeért, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a hibaelhárítás díját is.

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen ÁSZF-nek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak).

A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik, a havi gyakoriság esetén a tárgyhoz 01. napjától a tárgyhoz 31. napjáig terjedő időszakra terjesz ki. Az Előfizető havi fizetési gyakorisággal köteles a megkapott számlákat kiegyenlíteni, tárgyhoz 20. napjáig.

A Szolgáltató a számlákat az Előfizetők számára a tárgyhoznap 1. napjával kezdődően, az induló naptól számított 10. napig eljuttatja.

Az Előfizetőnek, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, késedelmi kamatot kell fizetnie.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzüsszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A késedelmi kamat számításának módja:

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az alább meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

- Egyéni Előfizető esetében késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató évi 10% késedelmi kamatot számíthat fel.
- Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.
- Alaptalan számlareklamáció esetén az Előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Üzleti Előfizetők esetében a ki nem egyenlített számla összege után késedelmi kamatot Üzleti Előfizetők esetén a Szolgáltató évi 13%-os késedelmi kamatot számíthat fel. – Az Üzleti Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A kamat összegét a késedelem időtartamára arányosan kell kiszámítani.

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek.

Üzleti Előfizetők az igénybe vett programcsomagra vonatkozó mindenkor hatályos havi előfizetési díj legfeljebb kétszeresének megfizetésére kötelesek.

#### 7.1.1.4. Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, melyet a 3. sz. melléklet tartalmaz.

#### 7.1.1.5. Díjcsomagok

A Szolgáltató az Internet hozzáférési szolgáltatás keretében az igénybe vehető sáv szélesség függvényében, különböző szolgáltatáscsomagokat képez. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt szolgáltatási csomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a Szolgáltatónak. Az előfizetési díj a szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján. A Szolgáltató szolgáltatási csomagjainak leírását és díjazási feltételeit jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyéni és üzleti előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

#### 7.1.1.6. Kedvezmények

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik. A Szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és részvételi feltételeit közzéteszi. Az Előfizető egyszerre csak egy kedvezmény igénybevételére jogosult.

##### 7.1.1.6.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető határozott időtartamra köt a Szolgáltatóval szerződést.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint (csomag) igénybe vételéhez és meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, abban az esetben a határozott időtartam alatt az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- amennyiben az előfizetői szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
- amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból mondja fel;
- amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez (csomaghoz) képest szerződésmódosítást kezdeményez;
- amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem lehetséges, vagy ott a Szolgáltató nem nyújtja az igényelt szolgáltatást;
- amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi;
- amennyiben az Előfizető személyében változás áll be oly módon, hogy a szerződést egyéni Előfizetőről, Üzleti Előfizetőre kéri átírni.

##### 7.1.1.6.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározottaktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződés megkötése mellett is. A kedvezőbb feltételeket és alkalmazásuk szabályait az akciós feltételek tartalmazzák.

##### 7.1.1.7. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

#### *Utólagos telepítési díj*

A Szolgáltató utólagos telepítési díjat számít fel,

- amennyiben az Előfizető – egy már működő szolgáltatáshoz – utólagos vételi hely kiépítését kéri;

#### *Átírás díja*

A Szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri díjat számíthat fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni.

#### *Házon kívüli áthelyezés díja*

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, nincs díjtartozása, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási – hozzáférési helyen, telepítési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.



*Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja*  
Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

*Korlátozás megszüntetésért fizetendő visszakapcsolási díj*  
Amennyiben az Előfizető szerződészegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

## 7.2. Díjfizetési módok

### Fizetési módok

Az Előfizető számláját készpénzben az ügyfélszolgálatnál, a Szolgáltató díjbeszedőjénél vagy a Szolgáltató által biztosított csekk (készpénz átutalási utalvány) befizetésével, vagy hitelintézeten keresztül rendezheti az alábbiak szerint:

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Hitelintézeten keresztüli fizetés történhet:

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfél-azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),

## 7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége

A mindenkor akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a szolgáltató 1. pont alatti internetes oldalain és / vagy az ügyfélszolgálatán személyesen és telefonon.

## 7.4. Kártérítés

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak a felróhatóság esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

### *A kártérítési eljárás*

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató kérelmét elutasítja.

HHT98_Internet_ASZF 20120101	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek	Oldalszám: 26. Összesen: 46.
---------------------------------	--	---------------------------------

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítést a Szolgáltató megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve a kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződés szerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, békéltető testülethez, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

#### *Vis maior*

Vis maiornak minősülő adáshiba, illetve műsorterjesztés szüneteltetés miatt a Szolgáltató kártérítési kötelezettséget nem vállal. A vis maior olyan természeti, vagy emberi hatás, amelynek következményei a technikai fejlettség adott szintjén nem hárríthatók el. Ezek: földrengés, villámcsapás, vihar, árvíz, illetve háború, terrorcselekmények, általános sztrájk, továbbá hatósági intézkedés, vagy az irányadó jogszabályok lényeges módosulása.

#### 7.5. Kötbér

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 bekövetkezésének napjától kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződés szerű magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

#### *A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke:*

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés keltétől számított 30 napon belül nem létesít előfizetői hozzáférési pontot, illetve nem biztosítja a szolgáltatást, kötbér fizetésére köteles.

A kötbér fizetés első napja az előfizetői szerződés keltétől számított 30. napot követő első nap. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a szerződésben megjelölt előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő nettó előfizetési díj, telepítési díj esetében egy tizenötöd része, telepítési díj hiányában egy napra vetített összegének nyolcszorosa. Kivételt képez a szolgáltatás késedelmes teljesítése alól, ha erről a két fél külön szerződésben rendelkezik.

A Szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződés szerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki utalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

#### *Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér*

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1.) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

#### *A kötbér mértéke a vetítési alap*

- kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

#### *A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap*

- a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

#### *Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői

szerződés alapján adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

*Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (9.3.1. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

*Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 9.3.2. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

*Meghiúsulási kötbér*

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér felét köteles megfizetni.

## **8. A szerződés időtartama**

8.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az e pont szerinti egyes rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

Az előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében 12 hónap, legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a Felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető tovább használja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A Felek határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott időtartamú szerződés esetén a Felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést nem szüntetik meg.

Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak. A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor kezdődik.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

#### Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó szabályok

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átadó Előfizető az átírásig igénybe vett kedvezményt kötbéreként megfizeti.  
Amennyiben az átvállaló Előfizető a szerződés átadó Előfizető által vállalt határozott tartamának megtartásával lép az átadó Előfizető helyébe, és a lejáratot megelőzően szünteti meg a szerződést, az előfizetői jogviszony megszüntetése esetén az átírás időpontjától igénybe vett kedvezmények megfizetésre köteles kötbéreként.
- d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:
  - da) a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
  - db) az Internet hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatási csomagot az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Ez esetben a Szolgáltató nem követelheti az igénybevett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 8.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

### 8.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

Az e pont szerinti rendelkezések alkalmazása Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

A szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató – amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt, az általa megadott címen ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásnak.

Az Előfizető a megfelelő ügyfél-azonosítást követően jogosult az előfizetői szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

### 8.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve az Internet hozzáférési szolgáltatás esetén a következő eseteket különösen
  - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
  - ha a fejállomás cseréje, megszűnése miatt, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szélessávú szolgáltatás a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
  - a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében, más Szolgáltató lép.
- d) az Internet hozzáférési szolgáltatás keretében kínált szolgáltatási csomagok összetételében bekövetkezett változás indokolja, mert a lakossági felméréseken alapuló igények vagy a nagykereskedelmi szélessávú szolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

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

Ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken – az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondást követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt köteles értesíteni, a számlalevél szerinti értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

#### 8.2.3. Az Előfizetők értesítése

Amennyiben a Szolgáltató számlalevelet küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató ÁSZF-e által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

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

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

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.
- közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

*Az értesítéssel kapcsolatos további előírások*

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

#### 8.2.4. Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével. A Szolgáltató abban az esetben is módosíthatja az díjakat, ha a gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek az okok különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- szolgáltatási csomagválaszték módosítása, illetve az azzal összefüggő díjak emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése.

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a Feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén – , mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

#### 8.2.5. Szolgáltatási csomag módosítása

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási csomagokat az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatnia 9.2.2. d) pontban meghatározott módon. A Szolgáltató a szolgáltatási csomagot az előfizetői igények figyelembe vételével alakítja ki, s az előfizetői igények mellett – a lakossági felmérésen alapuló igények alapján – figyelembe veszi a nagykereskedelmi szélessávú szolgáltatás gazdasági hatását és minőségi jellemzőit.

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

#### 8.3.1. Átírás általános szabályai

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 5. sz. melléklete tartalmazza.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől / a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek mértékét a 6.3.5. tartalmazza.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményezőnek kell nyilatkoznia. Az átírásról szóló nyilatkozatnak legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti)
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.



Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó Előfizető jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán / számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Üzleti Előfizető esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Üzleti és egyéni átvállaló Előfizető esetében is, amennyiben az átírásra vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az átírásra vonatkozó igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a Szolgáltató az igényt törli.

#### 8.3.2. Átírás üzleti Előfizető esetén

Amennyiben az Üzleti Előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírásra is. Ha egyéni Előfizetőről kéri Üzleti Előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló Üzleti Előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolás eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

#### 8.3.3. Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa. Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatási 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.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 15 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 30 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, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja. Ugyanígy jár el a Szolgáltató akkor is, amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

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 nem érvényesít.

A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6.3.6. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 5. sz. melléklete tartalmazza.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt Előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

#### 8.3.4. Csomagváltás az Előfizető kérelmére

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha az a Szolgáltató kifejezetten hozzájárul, bármikor, kezdeményezheti az Előfizető igényelt szolgáltatási csomag módosítását, más szolgáltatási csomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

## 9. Adatkezelés és adatbiztonság

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

#### 9.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

A jogszabályban kötelezően előírt, illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás, díjak beszedése céljából a következő adatokat kezelheti:

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- Üzleti Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszama,
- az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

A hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében:

HHT98_Internet_ASZF 20120101	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek	Oldalszám: 35. Összesen: 46.
---------------------------------	--	---------------------------------

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) íz előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, az abból származó díjak számlázása, követelések érvényesítése céljából:

- a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- f) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat (tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.).

#### 9.1.2. Az adatok tárolásának időtartama és módja

A 10.1. a)-c) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 10.1. d)-g) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig, 1 évig kezelhetők.

A Szolgáltató egyébként az adatokat a hiba elhárítását vagy a panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón lévő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat (iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

#### 9.1.3. A személyes adatok továbbításának esetei

A 10.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

HHT98_Internet_ASZF 20120101	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek	Oldalszám: 36. Összesen: 46.
---------------------------------	--	---------------------------------

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére, az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

Az adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

- 9.2. A 10.1.1. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az Előfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben a Szolgáltató felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtérítenie a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Előfizető a jogainak megsértése esetén, a Szolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Szolgáltató köteles bizonyítani. A perre a Szolgáltató székhelye (lakóhelye) szerinti bíróság az illetékes.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltató tájékoztató megadására, az adat helyesbítésére, törlésére, az automatizált egyedi döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

- 9.3. Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy:

Neve: Lukács Tamás

Beosztása: üzemeltetési vezető

Elérhetősége: +36-30-9845-795

## 10. Az Előfizetői nyilatkozatok

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében megadhatja, visszavonhatja, módosíthatja.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pont alatt meghatározott nyilatkozatot nem vonhatja vissza vagy módosíthatja.

- 10.1. Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata  
Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.  
Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát, telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, míg elektronikus úton történő szerződéskötésnél, az elektronikus felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.
- 10.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata  
Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és a hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.  
A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető. Ebben az esetben a Szolgáltató részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.
- 10.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat  
Az igénybejelentéssel és előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az Előfizető kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg – hozzájárul, hogy a Szolgáltató elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen.  
A kapcsolattartásra megjelölt címek megadásával az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.  
Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató részére.
- 10.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről  
Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy az Internet hozzáférési szolgáltatáson kívül, a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (kábeltelevízió, telefon) egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.
- 10.5. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra  
A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető adhatja szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni.

## **11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei**

### **11.1. Az előfizetői szerződés megszűnése**

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) Előfizető elállása esetén;
- d) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- g) azon Szolgáltatóval, amely átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép;
- h) a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- i) a Felek közös megegyezésével.

#### **11.1.1. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai**

##### *Előfizető rendes felmondása*

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

A felmondást legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

- személyes adatok;
- ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésnek megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizető aláírása

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezést követő 8. nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. 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 megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E bekezdés szerinti rendelkezése alkalmazása Üzleti Előfizető esetében nem kötelező.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

#### *Előfizető rendkívüli felmondása*

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
- az Internet hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás szolgáltatási csomagjait az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

### 11.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai

#### 11.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási határideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indok lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben,
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

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

#### 11.1.2.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

##### *Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei*

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a

jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.

Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési ponton működteti.

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
- d) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul harmadik személynek jogellenesen továbbítja a sávszélességet
- e) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

#### *Az előfizetői szerződés 30 nappal történő felmondása*

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összecszerúságát vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatáskorlátozására.

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés



nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

#### *Vagyoni biztosíték*

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető ad biztosítékot, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

#### 11.1.3. Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja. Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az 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 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

#### 11.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés, vagy az ezt tanúsító hiteles cégvonat bemutatása, megküldése útján.

#### 11.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

##### 11.2.1. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett telepítési díjat, az Előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

##### 11.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket (pl. kábelmodem, tartozékai, alkatrészei) a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- sz előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig

nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult átalány-kártérítést felszámítani.

Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámítja a kiszállási, begyűjtési díjat.

A 12-es pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Előfizető rendkívüli felmondás és a Szolgáltatói felmondás tartalmi elemeinek kivételével, az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja.

## **12. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **12.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és / vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

### **12.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

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

12.3.A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a szélessávú hálózathoz a vételhez szükséges beltéri egységekhez és valamint a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (erősítő, kábelmodem) elhelyezését és üzembe állítását a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatban adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartam alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a Szolgáltató a hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-re vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizetőt a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

#### 12.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatban felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

### 13. Szolgáltatások és kiegészítő szolgáltatások, és a kínált szolgáltatások

#### 13.1. A szolgáltatás meghatározása

A Szolgáltató az Előfizetők részére 24 órás folyamatos forgalom független Internet hozzáférést biztosít.

##### 13.1.1. Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások

Az Előfizetők a szolgáltatást, különböző igényeket kielégítő szolgáltatási csomagokban vehetik igénybe.

E-mail szolgáltatás kapcsán az Előfizető az Internet szolgáltatáshoz biztosított, vagy külön megrendelés alapján rendelkezésére bocsátott E-mail postafiókot kap, melyhez POP3 protokoll segítségével férhet hozzá a Szolgáltató által üzemeltetett szerveren. Az E-mail szolgáltatással küldhető és fogadható maximális levélméret levelező program használatával (pl.: Microsoft Outlook, Microsoft Outlook Express, Mozilla Thunderbird stb.) 15 MB, a webmail szolgáltatás használatával 5 MB. A postafiókhoz tartozó E-mail cím [azonosító@margitanet.hu](mailto:azonosító@margitanet.hu), [azonosító@csegenet.hu](mailto:azonosító@csegenet.hu) vagy [azonosító@hortobagynet.hu](mailto:azonosító@hortobagynet.hu) alakú, ahol az azonosítót és a domain nevet az

HHT98_Internet_ASZF 20120101	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek	Oldalszám: 44. Összesen: 46.
---------------------------------	--	---------------------------------

Előfizető választhatja meg, ha azt még nem igényelte meg más Előfizető. Amennyiben az azonosító foglalt, úgy az Előfizetőnek egy másik azonosítót kell választania. A postafiókhoz a hozzáférés a Szolgáltató által megadott fióknév (E-mail cím) és jelszó segítségével biztosított.

Az E-mail szolgáltatáshoz az alábbi kiegészítő alkalmazások kapcsolódnak:

h) Webmail

Ezzel a szolgáltatással lehetőség nyílik a web-es felületen történő E-mail forgalom kezelésre. Ezen szolgáltatás az E-mail postafiókhoz kapott fióknév (E-mail cím) és jelszó azonosítók használatával vehető igénybe.

i) Egyéni spamszűrő

A teljes rendszeren globálisan beállított spamszűrő működik. A spamszűrő szolgáltatással lehetőség van a globális beállításokon felül az adott postafiókhoz tartozó egyedi spamszűrő feltételek beállítására. Ezen szolgáltatás az E-mail postafiókhoz kapott fióknév (E-mail cím) és jelszó azonosítók használatával vehető igénybe.

j) Jelszóváltoztatás

Ezzel a szolgáltatással lehetőség nyílik az E-mail postafiók jelszavának web-es felületen történő megváltoztatására. Ezen szolgáltatás az E-mail postafiókhoz kapott fióknév (E-mail cím) és jelszó azonosítók használatával vehető igénybe.

k) További E-mail beállítások

Ezzel a szolgáltatással lehetőség nyílik az adott E-mail postafiókkal kapcsolatos átirányítások és automata válaszüzenetek beállításaira. Ezen szolgáltatás az E-mail postafiókhoz kapott fióknév (E-mail cím) és jelszó azonosítók használatával vehető igénybe.

A levelező rendszeren globálisan beállított spamszűrő és a teljes (kimenő és bemenő) levelezési forgalmat figyelő vírus ellenőrző alkalmazás fut. Ezek az alkalmazások azonban még nem nyújtanak teljes védelmet. A Szolgáltató adathálózati rendszere lehetővé teszi az Előfizetők számára más szolgáltatók elérését, és azokkal történő együttműködést. Ezért a szolgáltatásban nincs automatikus védelem beépítve, ami az Előfizetőt az Internet hálózat felől érkező fenyegető támadásokkal, veszélyekkel szemben védené. Az Előfizető egyénileg köteles gondoskodni az előfizetői végberendezéseket fenyegető hálózati támadásokkal (vírustámadás, idegen behatolás stb.) szembeni megfelelő védelméről.

A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat:

- csomagtartalom fölötti mennyiségű E-mail-cím,
- fix publikus IP cím.

A fenti kiegészítő szolgáltatások csak valamely szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan vehetők igénybe, önálló igénybevételükre nem kerülhet sor. A kiegészítő szolgáltatások igénybevétele havi díjhoz kötött, melynek mindenkori mértékét az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

### 13.2. Műszaki, technikai feltételek

A Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az általa kiépített adathálózati végpontig, azaz a kábel modem Ethernet interfészéhez csatlakoztatott UTP kábelig tart. A Szolgáltató az Előfizető részére az Előfizető által választott előfizetési csomagnak megfelelő számban köteles végberendezés csatlakoztatási lehetőséget biztosítani (1, 3), valamint egy végberendezéshez köteles a csatlakozást kiépíteni. A Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítéshez 2m UTP kábelt köteles biztosítani. Amennyiben a kiépítés során 2m-nél több UTP kábel kerül felhasználásra, akkor az Előfizető a 3. sz. mellékletben meghatározott többletdíjat köteles megfizetni.

HHT98_Internet_ASZF 20120101	Internet hozzáférési szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek	Oldalszám: 45. Összesen: 46.
---------------------------------	--	---------------------------------

Amennyiben az Előfizető az általa választott előfizetői csomagnak megfelelő végberendezés csatlakoztatási lehetőségénél, illetve a Szolgáltató által kiépített egy végberendezés csatlakozásánál többet szeretne igényelni, akkor a Szolgáltató a felmerült igényt csak külön megegyezés és árajánlat alapján teljesíti. A Szolgáltató a tulajdonában lévő visszirányúsított vezetékes műsorelosztó hálózaton keresztül biztosítja az Internet hozzáférést az Előfizető/ Felhasználó részére, a vezetékes műsorelosztó rendszeren továbbított televízió és rádió csatornák mellett adatátvitel céljára kialakított frekvencia sávokban. A kiépített koax hálózaton rendelkezésre álló frekvencia sávból az 5 - 65 MHz-ig terjedő frekvencia sáv van fenntartva visszirányú adatátviteli jelátvitel részére és a 300 – 400 MHz-ig terjedő frekvencia sáv van fenntartva az előreirányú adatátviteli jelátvitel részére. A rendszer aszimmetrikus átviteli sebességgel rendelkezik, mert a Szolgáltató felé a kisebb átviteli sebességet igénylő kérések (feltöltések), míg az Előfizetők felé a nagyobb átviteli sebességet igénylő letöltések mennek. A szolgáltatás igénybevétele az Előfizető igénye szerinti előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató által telepített saját tulajdonában lévő kábel modemen keresztül történik, amely elvégzi a szükséges jelátalakítást. A Szolgáltató hálózatához a kábel modemen keresztüli kapcsolódás EURODOCSIS, valamint TCP/IP protokoll segítségével valósul meg. Az Előfizető a kábelmodem Ethernet szabványnak megfelelő RJ 45 –ös csatlakozójára csatlakoztatott, az Előfizető tulajdonában lévő számítógéppel tudja igénybe venni a szolgáltatást. Az Előfizető a Szolgáltató által létesített előfizetői hozzáférési pontra, bármely a hazai és a nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel vagy megfelelés tanúsítással rendelkező végberendezéssel csatlakozhat, amely megfelel a Szolgáltató által aktuálisan meghatározott interfész szabványoknak. Az Előfizető számítógépének a csatlakoztathatóság érdekében egy RJ 45 aljzattal ellátott Ethernet szabványnak megfelelő hálózati kártyával kell rendelkeznie. A megfelelő hálózati kártyáról az Előfizetőnek kell gondoskodnia.

Az Internet szolgáltatás igénybevétele során az ügyfél publikus dinamikusan kiosztott IP címmel csatlakozik a hálózatra.

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell a saját számítástechnikai rendszerén az Ethernet hálózati kártya kezelését, valamint az Internet és az elektronikus levelező rendszer elérését biztosító szoftverekkel. A Szolgáltató nem felelős az Előfizető számítástechnikai rendszerén futó szoftverek alkalmatlanságából adódó, és a Szolgáltatás igénybe vételét korlátozó, vagy lehetetlenné tevő hibákért.

Az előfizetőnek biztosítania kell a kábelmodem villamos energia ellátását 230 V-os hálózati csatlakozással.

Az Előfizetőnek gondoskodnia kell az előfizetői hozzáférési ponton telepített kábel modem rendeltetésszerű használatáról. A kábelmodem rendeltetéstől eltérő használat miatti meghibásodása, vagy elvesztése, szándékos rongálódása esetén a kábel modem javítása vagy cseréje külön díj megfizetése ellenében történik.

A szolgáltatások eléréséhez szükséges beállítások a következők:

Internet szolgáltatás	
IP cím:	Automatikus IP kérés alapján
DNS:	Automatikus IP kérés alapján
GATEWAY:	Automatikus IP kérés alapján
NETMASK:	Automatikus IP kérés alapján
E-mail szolgáltatás	
POP3 kiszolgáló:	mail.választott domain.hu
SMTP kiszolgáló:	mail. választott domain.hu
Fióknév (E-mail cím)	Előfizetői szerződés alapján
Jelszó	Előfizetői szerződés alapján
E-mail szolgáltatás kiegészítő alkalmazásai	
Webmail	<a href="https://webmail.hht98.hu/">https://webmail.hht98.hu/</a>
Egyéni spamszűrő	<a href="https://admin.hht98.hu/spamadmin/">https://admin.hht98.hu/spamadmin/</a>
E-mail és FTP jelszóváltoztatás, további E-mail beállítások	<a href="https://admin.hht98.hu/pwadmin2/">https://admin.hht98.hu/pwadmin2/</a>

#### 14. Alkalmazandó jogszabályok

14.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvénynek a 2011. évi CVII. törvény módosításaival összefüggésben, illetve az elektronikus hírközlési szerződések részletes szabályairól szóló, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) rendelete alapján a műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ÁSZF a törvény erejénél fogva módosul.

14.2. Az Előfizető által jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai

Az Előfizető jelen ÁSZF 2011. december 1-i hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató a 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 26. § (6) bek. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa / módosíthassa.

#### 15. Mellékletek

- |                  |  |
|------------------|--|
| 1. sz. melléklet | Szolgáltatási csomagok választéka                        |
| 2. sz. melléklet | A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe   |
| 3. sz. melléklet | Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak          |
| 4. sz. melléklet | Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei |

## Szolgáltatási csomagok választéka

### Egyéni mini díjcsomag

- 24 órás, folyamatos, korlátlan internet csatlakozás;
- letöltési sebesség átlagos/garantált: 256/32 kbit/sec;
- feltöltési sebesség átlagos/garantált: 128/32 kbit/sec;
- az internetre egyidejűleg 1 számítógép csatlakoztatható;
- 1 db e-mail cím, 100 MB tárterülettel.

### Egyéni alap díjcsomag

- 24 órás, folyamatos, korlátlan internet csatlakozás;
- letöltési sebesség átlagos/garantált: 1256/64 kbit/sec;
- feltöltési sebesség átlagos/garantált: 256/32 kbit/sec;
- az internetre egyidejűleg 1 számítógép csatlakoztatható;
- 1 db e-mail cím, 100 MB tárterülettel.

### Egyéni plusz díjcsomag

- 24 órás, folyamatos, korlátlan internet csatlakozás;
- letöltési sebesség átlagos/garantált: 2560/128 kbit/sec;
- feltöltési sebesség átlagos/garantált: 256/32 kbit/sec;
- az internetre egyidejűleg 1 számítógép csatlakoztatható;
- 1 db e-mail cím, 100 MB tárterülettel.

### Egyéni extra díjcsomag

- 24 órás, folyamatos, korlátlan internet csatlakozás;
- letöltési sebesség átlagos/garantált: 5120/256 kbit/sec;
- feltöltési sebesség átlagos/garantált: 512/64 kbit/sec;
- az internetre egyidejűleg 1 számítógép csatlakoztatható;
- 1 db e-mail cím, 100 MB tárterülettel.

### Egyéni mega díjcsomag

- 24 órás, folyamatos, korlátlan internet csatlakozás;
- letöltési sebesség átlagos/garantált: 10256/480 kbit/sec;
- feltöltési sebesség átlagos/garantált: 512/64 kbit/sec;
- az internetre egyidejűleg 1 számítógép csatlakoztatható;
- 1 db e-mail cím, 100 MB tárterülettel.

### Üzleti alap díjcsomag

- 24 órás, folyamatos, korlátlan internet csatlakozás;
- letöltési sebesség átlagos/garantált: 2048/128 kbit/sec;
- feltöltési sebesség átlagos/garantált: 512/64 kbit/sec;
- az internetre egyidejűleg 3 számítógép csatlakoztatható;
- 3 db e-mail cím, 100-100 MB tárterülettel.

### Üzleti plusz díjcsomag

- 24 órás, folyamatos, korlátlan internet csatlakozás;
- letöltési sebesség átlagos/garantált: 4096/256 kbit/sec;
- feltöltési sebesség átlagos/garantált: 512/64 kbit/sec;
- az internetre egyidejűleg 3 számítógép csatlakoztatható;
- 3 db e-mail cím, 100-100 MB tárterülettel.

Az Általános Szerződési Feltételek elkészítésének időpontja: 2003. november 25.  
Az Általános Szerződési Feltételek utolsó módosításának időpontja: 2011. december 19.  
Az Általános Szerződési Feltételek hatályba lépésének időpontja: 2012. január 1.

## **A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

1. Tiszacsege teljes belterülete
2. Újszentmargita teljes belterülete
3. Újszentmargita – Bődönhát teljes belterülete
4. Folyás teljes belterülete
5. Újtikos teljes belterülete
6. Tiszagyulaháza teljes belterülete



### Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

Rendszeres előfizetési valamint az eseti és egyszeri díjak megnevezése	Nettó összeg (Ft)	Áfa kulcs %	Áfa összege (Ft)	Bruttó összeg (Ft)
<b>Havi díjak:</b>				
Egyéni mini díjcsomag havi díj	2.244,-	27	606,-	2.850,-
Egyéni alap díjcsomag havi díj	4.480,-	27	1.210,-	5.690,-
Egyéni plusz díjcsomag havi díj	5.606,-	27	1.514,-	7.120,-
Egyéni extra díjcsomag havi díj	6.402,-	27	1.728,-	8.130,-
Egyéni mega díjcsomag havi díj	8.244,-	27	2.226,-	10.470,-
Üzleti alap díjcsomag havi díj	9.402,-	27	2.538,-	11.940,-
Üzleti plusz díjcsomag havi díj	15.000,-	27	4.050,-	19.050,-
További e-mail cím a díjcsomag árban biztosított e-mail címeiken felül, havi díj/db	110,-	27	30,-	140,-
Fix publikus IP cím havi díj	1.000,-	27	270,-	1.270,-
<b>Eseti és egyszeri díjak:</b>				
Egyszeri bekapcsolási díj, egyéni ügyfeleknek	4.165,-	27	1.125,-	5.290,-
Egyszeri bekapcsolási díj, üzleti ügyfeleknek	16.685,-	27	4.505,-	21.190,-
Rácsatlakozási díj	3.126,-	27	844,-	3.970,-
Távolsági felár (Ft/m) (30 m bekötési koax kábelhossz felett)	213,-	27	57,-	270,-
Távolsági felár (Ft/m) (2 m bekötési UTP kábelhossz felett)	110,-	27	30,-	140,-
Áthelyezési díj (már kiépített leágazással rendelkező előfizetői végpontra)	3.126,-	27	844,-	3.970,-
Áthelyezési díj (kiépített leágazással még nem rendelkező előfizetői végpontra)	8.323,-	27	2.247,-	10.570,-
Átírási díj az előfizető személyének változása esetén	1.047,-	27	283,-	1.330,-
Szerződés módosítás díja	1.047,-	27	283,-	1.330,-
Elállási díj	4.165,-	27	1.125,-	5.290,-
Kiszállási díj	843,-	27	227,-	1.070,-
Expressz kiszállási díj	1.685,-	27	455,-	2.140,-
Visszakapcsolási díj:				
Előfizető kérésére történt kikapcsolás után	2.087,-	27	563,-	2.650,-
Szerződésszegés miatti kikapcsolás után	5.205,-	27	1.405,-	6.610,-
Számítógép beállítás díja	2.087,-	27	563,-	2.650,-
Kihelyezett hírközlési berendezés (kábel modem) megtérítési díja	20.803,-	27	5.617,-	26.420,-
Egyedi előfizetési havi díj (Havi díj 64/32 kbps-os szolgáltatás korlátozás esetén)	1.606,-	27	434,-	2.040,-
Csökkentett előfizetési havi díj (Rendelkezésre állási díj szüneteltetés esetén)	417,-	27	113,-	530,-
Fizetési felszólítás díja	417,-	27	113,-	530,-
Vizsgálati óradíj (minimum 1 óra)	2.087,- és a minden- kori hatósági díj	27	563,-	2.650,- és a minden- kori hatósági díj

## Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

### 1. Új hozzáférés létesítési idő (jelen ÁSZF 2.1.2. pontja alapján)

A minőségi mutató meghatározása: A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80 %-ban vállalt határideje (napokban).

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték (napon belül)
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15

### 2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (jelen ÁSZF 6.1.1. pontja alapján)

A minőségi mutató meghatározása: A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ban teljesített határideje (megkezdett órában).

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték (órán belül)
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72

### 3. A szolgáltatás rendelkezésre állása

A minőségi mutató meghatározása: A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban.

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték (%)
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95

### 4. Az ügyfélszolgálati ügyintéző bejelentkezési ideje

A minőségi mutató meghatározása: a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban.

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték (%)
Az ügyfélszolgálati ügyintéző bejelentkezési ideje	90

## 5. Garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

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

Szolgáltatási csomag	Garantált le- és feltöltési sebesség (kbit/s)
Egyéni mini	32/32
Egyéni alap	64/32
Egyéni plusz	128/32
Egyéni extra	256/64
Egyéni mega	480/64
Üzleti alap	128/64
Üzleti plusz	256/64

## 6. Bithiba arány hozzáférési vonalanként

A minőségi mutató meghatározása: A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

A hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni. Ez a mutató csak – az előbb említett – technológiák függvényében értelmezhető. Így például IP csomag kapcsolt technológia esetén nem. Amennyiben az előfizetőnek nyújtott technológia, sajátosságából adódóan a mérendő bithibákat kiküszöböli (automatikusan javítja), az egyébként hibát okozó problémák más módon, más mutatónál, pl. lassulás formájában jelennek meg.

A Szolgáltató az IP technológiából adódó automatikus hibajavító eljárások miatt a szolgáltatás minőségi jellemzésére a bithiba arány helyett, az IP csomagok maximális továbbítási idejét adja meg (csomagkésleltetési idő) az előfizetői végberendezés és a szolgáltató fejállomása között.

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték (msec)
<u>Csomagkésleltetési idő</u>	500