HITELES KFT.

Általános Szerződési Feltételek
Internet Hozzáférési Szolgáltatás biztosításához

Utolsó módosítás: 2022. december 30.
Hatálybalépés ideje: 2023. január 1.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség.....6
1.1. A szolgáltató neve és címe.....6
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei.....6
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei.....6
1.4.A szolgáltató internetes honlapjának címe,.....6
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége.....6
A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták.....7
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....7
1.6.1. Alkalmazandó jogszabályok.....7
1.6.2. Az ÁSZF elérhetősége.....8
1.6.3. Az ÁSZF hatálybalépése.....8
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:.....8
2.1. Az előfizetői szerződésmegkötésére vonatkozó eljárás részletes szabályai.....8
2.1.1.Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....8
2.1.2.Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei,.....9
2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,.....10
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....11
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vállalt határidő.....13
2.3.1.Hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....14
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele.....14
2.4.1. Változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban.....14
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:.....15
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....15
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....15
3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....15
3.4. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....15
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....16
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere,.....16
4.2. A szolgáltatás minőségére hatással lévő egyéb szolgáltatásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....17
4.2.1. A szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére.....17
4.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai.....17
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....17
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....18
4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....18
4.4.2.A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele….18

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.....19
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei.....19
5.1.1. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama.....19
5.1.2. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....20
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei.....20
5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei...21
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....21
6.1. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....22
6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek.....24
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata.....25
6.2.1. Díjreklamáció,.....25
6.2.2. Kötbér és kártérítési igények intézése.....26
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatáshibás teljesítése esetén,.....27
6.3.1. Az előfizetőt megillető kötbér mértéke.....27
6.3.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....28
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje.....28
6.4.1. Az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....28
6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről,.....29
6.5.1. hatósági hatáskör időbeli kerete……...……29
6.5.2. A békéltető testülethez való fordulás jogáról.....29
6.5.3. Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése;.....29
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:.....30
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke.....30
7.1.1. Egyszeri díjak.....30
7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak.....31
7.1.3. Díjazási időszakok, díjcsomagok.....31
7.1.4. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja,…..31
7.1.5. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt.....32
7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak,.....32

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....32
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....33
7.4. A kártérítési eljárás szabályai.....33
7.4.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése.....33
7.4.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése.....33
7.4.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól.....34
7.4.4. Vis maior.....34
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....34
8. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....34
9. A szerződés időtartama.....34

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....34
9.1.1. A szerződés időtartama.....35
9.1.2. Az előfizetői szolgáltatások korlátozása.....35
9.1.3. Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai.....35
9.1.3.a. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés.....35
9.1.3.b. Felektől független okok miatti szünetelés.....35
9.1.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei.....36
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja.....38
9.2.1. Az előfizetői szerződés módosítása.....38
9.2.2. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén.....40
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....40
9.3.1. Előfizetői felmondás.....40
9.3.2. Átírás.....40
9.3.3. Áthelyezés.....41
9.3.4. Csomagmódosítás.....41
10. Adatkezelés, adatbiztonság:.....42
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,.....42
10.1.1. Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak.....42
10.1.2. Adatszolgáltatás, publikus.....42
10.1.4. Forgalmi és számlázási adatok.....43
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....45
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje.....46
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei,.....46
12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizető részéről.....46
12.2. Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltató részéről.....47
12.3. Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....49
13. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.....49
14. Az előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....50
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....50
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....52
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....52
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....53
15. műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint -amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni -az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok……53

15. Vegyes rendelkezések……..53

MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak. (54)
2. sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés. (62)
3. sz. melléklet: Célérték melléklet (73)
4. sz. melléklet: Adatkezelési szabályzat, adatkezelési tájékoztató. (79)
5. sz. melléklet: Előfizetői tájékozató a biztonsági kérdésekről. (99)
6. sz. melléklet: Fogalmak értelmezése. (103)
7. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek. (108)
8. sz. melléklet: Szolgáltatási település lista (109)
9. sz. mellklet: Feltöltőkártyás (Prepaid Hotspot) Internet Hozzáférés Szolgáltatás (110)
10.sz. melléklet: Felügyeleti szervek címe, elérhetősége (119)

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe,

A szolgáltató neve: Hiteles Telekommunikációs Korlátolt Felelőségű Társaság

Rövidített neve: HITELES KFT.

A továbbiakban: Szolgáltató.
Adószám: 12214138-2-20
Cégjegyzékszáma : 20-09-074994
Bankszámlaszám : 10700512-70074925-51100005
Székhely: 8788 Sénye, Felsőhegy u. 1.

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

2300 Ráckeve, Bercsényi u. 7.
Telefon: 06 24 424 200, 06 202 315 135 (non stop, élő)

E-mail: ugyfelszolgalat@kevenet.hu

Nyitva tartás rendje:
Hétköznap: 9.00-15.00

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Hibabejelentő telefonszám: 06 24 424 200, 06 202 315 135
E-mail: ugyfelszolgalat@kevenet.hu

Az ügyfélszolgálat a felmerülő kérdésekre lehetőség szerint azonnal válaszol, de amennyiben ez nem lehetséges, úgy maximum 30 napon belül írásban válaszolnak.

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

Honlap: www.kevenet.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták
Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. telefon: (1) 457-7100, telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. telefon: (1) 468-0673, telefax: (1) 468-0509

Média-és Hírközlési Biztos
1088 Budapest, Reviczky u. 5. Telefon: (+36 1) 429-8644 Fax: (+36 1) 429 8761

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. telefon: (1) 459-4999

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905

A szolgáltatási területeken a helység jegyzője.

A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Sénye Község Önkormányzatának
Polgármesteri Hivatala

Cím: 8788 Sénye, Jókai u. 1.

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

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

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

1.6.3. Az ÁSZF hatálybalépése
Az ÁSZF módosítása(i) hatálybalépésének napja a fed lapon található.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

Általános szabályok
Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll. Az előfizetői szerződésekre e törvény rendelkezéseit és e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletek rendelkezéseit kell alkalmazni. Az Eht. törvényben és az e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletekben nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései megfelelően irányadók. A törvényben foglaltaktól a szolgáltató az előfizetői szerződésekben és az általános szerződési feltételekben csak akkor térhet el, ha az eltérést a törvény, illetve a felhatalmazása alapján kiadott Elnök által hozott rendelet kifejezetten megengedi.
Az Elnök rendeletben meghatározta azon előfizető szerződésekre és általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezések körét, amelyek alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező. 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 hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis. A felek az egyedi előfizetői szerződésben az e törvényben, illetve az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek. Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni. Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás részletes szabályai

2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei
Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
választott szolgáltatás-csomag (sávszélesség)

az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
az igénybejelentés helye, időpontja

A 2011. 6/2001 NMHH elnöki rendelet 5. § (1) bekezdése szerinti elemek:
A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a (4) bekezdés értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi, a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az (5) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy az ajánlatot elutasítja.

2.1.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei,
A szolgáltatás a Szolgáltató szolgáltatási területén, a szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel vehető igénybe. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött előfizetői szerződés szerinti időponttól a csatlakozási díj befizetése után történik.
A szolgáltatás igénybevételének folyamata:
1. Az igényelhető szolgáltatás ismertetése.
2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után.
3. A szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése
4. A szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.
Az előfizetői szerződés
a.) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben 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 (4) bekezdés szerinti hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,
c.) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató az (5) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot az (1) bekezdés b) pontja szerint 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.
- Amennyiben az előző bekezdés c) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz
a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.
- Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerződés

megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, pedig az előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.
- Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, a szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a szolgáltatói általános szerződési feltételek határozzák meg.
Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az előző bekezdésben meghatározott nyilatkozatot az általános szerződési feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.

Ha a természetes személy előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra
vonatkozó előfizetői szerződés személyes adatok pontjában a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének adatait is tartalmaznia kell.
- (4) Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.
- 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.
- Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.
- 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 a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató
– tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.
- Az Eht. 127. § (4b) bekezdésében foglalt ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.
- A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlatának hallgatólagos vagy ráutaló magatartással történő elfogadását az előfizető elfogadó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni.
- Az Elnöki rendelet 5–6. § rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.

2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,
- A szolgáltatás csak a Szolgáltatás földrajzi területén létesített végpontokon vehető igénybe.

A Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország

- A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet.
- Tervezett üzemszünetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából, melyről 15 nappal előtte értesíti a felhasználót.
- Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatást a Szolgáltató sem időben, sem adatforgalomban nem korlátozza – kivéve a díjmellékletben esetlegesen felsorolt adatforgalmi korlát felett külön forgalmi díjat tartalmazó csomagokat illetve a tartozás esetén alkalmazott forgalmi korlátot- ,de csak az NMHH által bejegyzett eszközökkel, illetve a ÁSZF 4 fejezetében megadott végberendezésekkel (rádiós eszközök routerek, modemek stb.) vehető igénybe.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

a) személyes adatok:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,

ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői

szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,

af) nemegyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) a szolgáltató adatai:

ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,

bb) a szolgáltató cégjegyzékszáma,

bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,

bd) a hibabejelentő elérhetősége,

be) az internetes honlap elérhetősége;

c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,

cb) utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,

cc) amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,

cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

ce) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás

jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
cf) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
cg) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
ch) a díjfizetés módja,
ci) a számlakibocsátás határideje,
cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
ck) az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a díjcsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;
d) az előfizetői szerződés időtartama:
da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben,valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek
azon pontjára,
e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
fa) az előfizetői névjegyzékkel,
fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével,
fe) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval, az egyéni előfizetői minőséggel,
fg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
fh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
fi) a 6. § (3) bekezdés szerinti, az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;
h) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1)

bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
i) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
l) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.
Egyéb előírások
Az előfizető kérésére a szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálatai címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az (1) bekezdés bc),vagy bd) pontban feltüntetettektől.
A szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF és egyedi előfizetői szerződés is tartalmazza.
- Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.
- Fogyasztó esetében semmis az egyéni előfizetői szerződés azon rendelkezése, amely szerint az előfizető az általános szerződési feltételeket átolvasta, és az abban foglaltakat tudomásul vette.

2.3 A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vállalt határidő

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – az 2.1.1 bekezdés b) pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.
Az előző bekezdésben meghatározott, illetve a szolgáltató által az 2.1.1. bekezdés b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt 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 az előző bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.
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.

2.3.1. Hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A 2.3. pontban meghatározott határidőket vállalja a szolgáltató, ettől eltérően csak közös megegyezéssel térhet el. A Szolgáltató hálózati végpontjához, hálózatához történő csatlakozást és a szolgáltatás megkezdésének határidejét az előfizetői szerződésben rögzítik a Felek. A Szolgáltató ugyan azon telepítési címre nem köteles újabb végpontot telepíteni, ha az adott végponton számlatartozás van, függetlenül attól, hogy a szerződő fél nem azonos a tartozást felhalmozóval.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait. A Szolgáltató az ajánlatot nyilvántartásba veszi a 2.1.1. pont szerinti adattartalommal,
majd az előfizetői szerződés aláírását követően az előfizetői nyilvántartásban rögzíti az előfizetői nyilvántartásához, a felügyeleti szervek adatszolgáltatásához, illetve az egyéb például bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi adatmegőrzési feladatokhoz.

2.4.1. Változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

Változás a szolgáltató személyében

Amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató e törvénynek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.
-A régi szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha
a) a régi szolgáltató általános szerződési feltételei lehetővé teszik az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítását és tartalmazzák a 132. § (2) bekezdésének megfelelő indokot, a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változást; lásd ÁSZF. 9.2.1. pontban leírtakat.
Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.
b) a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
c) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a régi szolgáltató általános szerződési feltételeihez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;
d) a régi szolgáltató az alanyváltozásról a 132. § (4) bekezdése szerint értesíti az érintett

előfizetőket;
e) az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit a 130. § (2a) bekezdése szerint megküldi a Hatóságnak;
f) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének a 76. §-a szerint.
Az elektronikus hírközlési szolgáltató a bejelentésben közölt adatokban bekövetkezett változásokat, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának megszüntetését 15 napon belül köteles bejelenteni a Hatóságnak. Ha a szolgáltató a bejelentésben közölt adatokban bekövetkezett változásokat vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának megszüntetését határidőn belül nem jelenti be, a Hatóság a mulasztó elektronikus hírközlési szolgáltatóval szemben bírságot alkalmazhat.

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

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma
Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján a Szolgáltató a távközlési hálózatát felhasználva Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt az Előfizető részére, melynek ellenében az Előfizető díjat fizet.
Az Internet Szolgáltatás keretében Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott sávszélességű TCP/IP hozzáférést vesz igénybe Szolgáltatótól. A hozzáférés keretében Szolgáltató a központjába a bérelt-vonalon beérkező forgalmat az Internet hálózatra illeszti.
Az Internet szolgáltatást a Szolgáltató transzparens átviteli úttal és Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésével biztosítja Előfizető és Szolgáltató távközlő (IP alapú) hálózata között, amelyen keresztül Előfizető Szolgáltató távközlő hálózatához folyamatosan kapcsolódik. Az átviteli út kiépítése megvalósulhat optikai kábel, rézkábel, lézeres, rádiós mikrohullámú, illetve egyéb – a technika fejlődése nyomán alkalmazható – közegen (átviteli médiumon) keresztül.
A Szolgáltató az Internet Szolgáltatást átalánydíj ellenében, időkorlátozás nélkül biztosítja. Az igénybe vett Bérelt-vonali Internet Szolgáltatás sávszélességét az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe
Pest, Fejér, Bács-Kiskun és Tolna megye területén
A részletes település lista a 8. sz mellékletben található

3.3 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e
A szolgáltatás nem tartozik az egyetemes szolgáltatások körébe.

3.4 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye
A hozzáférési pont pontos meghatározását (helység neve, közterület megnevezése, házszám, stb.) az ajánlat, illetve később az Előfizetői szerződés tartalmazza.
Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

Felelősség az előfizetői szerződések teljesítéséért
(1) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
(2) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.
(3)Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató a külön jogszabályban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

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

A szolgáltató általános szerződési feltételeiben a 130-131. §-okban és az Elnök által rendeletben meghatározott módon köteles meghatározni az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó minőségi célértékeket. A szolgáltató köteles a minőségi célértékek teljesítésére vonatkozó információkat rendszeresen közzétenni a jogszabályban meghatározott tartalommal, formában és módon, hogy az előfizetők - beleértve a fogyatékos személyeket is - átfogó, áttekinthető, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.
A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.
Új hozzáférés létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap]): A megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.
A szolgáltatás rendelkezésre állása: A rendelkezésre állás az az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 357, mely 95 %-nak felel meg.
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: Bejelentett minőségi panaszok, az esetek 80%-ban teljesített hibaelhárítási ideje (MHI): A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 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.
Garantált le és feltöltési sebesség: A szolgáltató hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [Mb/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál;
A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé: Az Internet gerinchálózat felé irányuló sávszélesség és az összes felhasználói sávszélesség igény hányadosa („Q” paraméter) a szolgáltatás típusától függően 0,1 és 0,3 értékek közötti érték.
A hozzáférési pont megengedett forgalma: A felhasználó a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti sávszélességnek megfelelő forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.
A szolgáltatás rendelkezésre állás mérés: Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása [1-(összes kiesés napokban/365)]x100 %. A szolgáltatás várakozás- és

zavarmentessége Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása (összes hibamentes napok száma/365)x100 %.
IP hálózat csomagvesztése: 10000 elküldött csomag esetén az (elveszett csomagok száma/összes csomag száma)x100%, a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta 1 alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén. A szolgáltatást akkor tartjuk elfogadható minőségűnek, ha
a felhasználó adatforgalmat képes bonyolítani az partnerszolgáltatónk gerinchálózata és a szolgáltatási végpont között.
Az *új létesítési időt,* valamint a *minőségi panaszok, számla reklamációk* kezelésének idejét a szolgáltató belső nyilvántartási rendszerében tartja nyilván. Az *ügyfélszolgálati válaszidőt* próbahívásokkal ellenőrzi és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel. A *garantált le és feltöltési értékeket* az ellenőrzési tervben meghatározott rendszerességgel méri és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel. A mérések ellenőrzésére ajánlja a http://www.szelessavindex.hu oldalt.
A Szolgáltató az előfizetői szerződés hatályának fennállása alatt biztosítja a felhasználó számára a szolgáltatás szerződés szerinti rendelkezésre állását. A szolgáltatás – a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja. A mért tény adatokat a honlapon rendszeresen közzéteszi a szolgáltató. Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. Amennyiben a szakértői vizsgálat nem állapít meg hibás teljesítést a szolgáltatói oldalon, úgy a szakértői költséget az előfizető köteles megfizetni. Ellenkező esetben a szakértői költség a Szolgáltatót terheli.

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

A Szolgáltató az Előfizetői tájékoztatóban részletezi a szabályokat.
4.2.1. A szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére
A szolgáltató a minőségi célértékek vállalásánál figyelembe veszi a hálózatában alkalmazott hálózat irányítási, menedzselési feladatokat és ennek ismeretében határozza meg a célértékeket.
4.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai
A Szolgáltató Előfizetői tájékoztatóban ismerteti az egyes szolgáltatásoknál tapasztalható külső veszélyeket és azok elleni védekezés lehetséges formáit. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, ha az előfizető magatartása veszélyezteti a hálózat műszaki paramétereit. Az Előfizetőt terhel minden olyan tartalom elérésből eredő kár, amit a Szolgáltató hálózatával ér el ugyan, de nem a szolgáltató szolgáltatásának részét képezi. A szolgáltatás igénybe vétele során a hálózat használati irányelveket az előfizetőnek kötelessége betartani. A Szolgáltató köteles együttműködni a bűnüldözési, honvédelmi, nemzetbiztonsági és pénzügyi szervezetekkel a jogtalan vagy törvénytelen események kiderítésével kapcsolatban.

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

A Szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti, korlátozhatja vagy végső esetben fel is mondhatja, ha

az előfizető részéről a szolgáltató hálózatát veszélyeztető magatartást tapasztal. Az ezzel kapcsolatos részletes szabályokat az ÁSZF Előfizetői Tájékoztató. melléklete tartalmazza.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatás csatlakozáshoz szükséges adatáramköri berendezést a Szolgáltató, a végberendezést az Előfizető biztosítja.
Előfizető a Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont ITU-T G.703 szabványnak megfelelő Ethernet interfészén keresztül veheti igénybe, amelyhez az Előfizető által biztosított útválasztó (router) csatlakozik. Az útválasztónak alkalmasnak kell lennie az ITU-T X.21-es csatlakozás fogadására. Egyéni előfizető esetén az interfész RJ45.
Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonvédelméről Előfizető gondoskodik.
Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.
A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály □208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról□ szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban □A Miniszterelnöki Hivatalt vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük
elismeréséről□ meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.
Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás – hozzáférési pont, fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni.

4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége. Az előfizető a szolgáltatást harmadik fél felé nem engedheti át és nem értékesítheti.
Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

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

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

követelményekről.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei

A szolgáltatás szüneteltetése általános feltételei
(1) A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.
(2) Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 8 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
(3) Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.
Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:
a) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 96 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.
- Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról. A szabályok részletezése a 1. sz. mellékletben található „HITELES KFT. behajtási szabályzata” címmel.

5.1.1. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama hűség nélküli konstrukcióban
(1) A szolgáltatás 30 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.
(2) A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb 1 hónapnál. A szüneteltetés kezdetének időpontja minden hónap elseje. Ezt 15 nappal hamarabb kell írásban kérnie az előfizetőnek. A szolgáltató 1 teljes hónapot számláz ki, akkor is ha kevesebb a kért szüneteltetés.
(3) A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 12 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató

határozott időtartamú szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
(4) A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. Lsd 1. sz. melléklet Díjtáblázat.
(5) Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.
Hűség esetén a szüneteltetés esetei (a határozott idejű szerződések a szüneteltetés idejével hosszabbodnak):
a)előfizetői tulajdonú eszköz esetén a szüneteltetés díjmentes,
b)szolgáltatói tulajdonú eszköz: standard csomagdíj 30%-a
Határozatlan idejű előfizetői szerződés esetén:
a)előfizetői tulajdonú az eszköz: 12 hónap ideig szüneteltethető
b)szolgáltatói tulajdonú eszköz esetén: standard csomagdíj 30%-a. A 12. hónapot követően az előfizetői szerződés a szolgáltató által felmondható és a vételi eszköz leszerelhető. A leszerelésre az 1. sz melléklet pénzügyi behajtási folyamatának a leszerelésre vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

5.1.2. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke
Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak - az előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A Szolgáltató a szüneteltetés időtartamára havi alapdíjat, mint rendelkezésre állási díjat számlázhatja. Amennyiben a havi számlázott összeg tartalmaz forgalmi díjat is és nem bontható, akkor a számlázott díj Díjak mellékletben meghatározott díjakat számlázza a Szolgáltató. A szüneteltetés díja, a szerződés idejétől és módjától függetlenül, a standard csomag csomagdíjának 30%-a.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei
A szolgáltatás korlátozása
(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:
a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

(2) A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére - kivéve a 118. § (4) bekezdésében foglalt esetet - újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel.
Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról.
Egyéb okok a korlátozásra, korlátozás megszüntetése, kötbér
(1) Ha az előfizető az Eht. 137. § (1) bekezdés, vagy e § (3) bekezdése 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.
(2) 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 az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.
- A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei
(1) Amennyiben a szolgáltató az (1) bekezdés *d)* pontja szerint az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, adatmennyiségeket határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
(2) A szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.
(3)Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatár, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, e- mail, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.
(4)A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató a (7) bekezdés szerint köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása
- A szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni.
- Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.
- Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő

szolgálatnál jelentheti be, amelyet a szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.
- Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson keresztül reklámközlemény vagy ajánlat csak abban az esetben továbbítható, ha ezt az előfizető kérte vagy ehhez a hívó fél előzetesen hozzájárul. Az ügyfélszolgálat elérhetősége e hozzájáruláshoz nem köthető.
- Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.

6.1. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

A hibabejelentés módja
A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF 1 fejezetében megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult.
Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.
A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.
A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
c) a hibajelenség leírását;
d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
f) a hiba okát;
g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a *g)* pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.
A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.
Telefonos hibabejelentés:
1. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon –az Eszr 22. § (7) bekezdésében foglalt eset kivételével –a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.
2. Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani.
3. Az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

-A több mint százezer előfizetővel rendelkező szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb száznyolcvan másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

Hibaelhárítás módja

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

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;

b) a hiba kijavítását megkezdte,

c) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére kötbért fizet.

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

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

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

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

- Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor.

A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

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

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

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására.

- Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

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

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek
Minőségi jellemző
Paraméter érték
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás tömeges kiesése esetén 4 óra
szolgáltatás egyedi előfizetőt érintő kiesése esetén a hibabejelentéstől 72 óra
(1)A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy
a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével , vagy
b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.
(2) A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.
(3) A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.
(4) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak az (1) bekezdés szerinti határidőn belül meg kell kérnie.
(5) 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.
(6) Az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.
(7) A szolgáltató a (2) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, ha szolgáltatónál felmerülő hibáról beszélünk (javítási, kiszállási) költség, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.
(8) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
(9) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a (8) bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.
(10) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt

időtartam.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata

Az előfizetői bejelentések, panaszok szolgáltató általi kezelése
Az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint - amennyiben az előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.
Előfizetők bejelentéseiket, panaszaikat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.
A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybe vevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a válaszát írásba foglalja és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.
A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy
a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

6.2.1. Díjreklamáció,
Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán.
- Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.
- Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- Az a szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult a 134. § (7) bekezdése szerinti felmondás alkalmazására, ha az előfizető a előző bekezdés szerinti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg,

ha a szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.
- Ha a szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.
- Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

6.2.2. Kötbér és kártérítési igények intézése

Az előfizetőt 2/2015 NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.
A 2/2015 NMHH elnöki rendelet szerint a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy
a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja,
b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.
Az előző bekezdés b) pontjában foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét. Ha a szolgáltató a számlareklamációnak, kötbér igénynek vagy kártérítési igénynek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a 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.
A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:
- volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.
Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet. Az összes adat birtokában a szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz, kötbér vagy kártérítési igény jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.
A szolgáltató kötbér fizetésére köteles
a) az 6.1.1. (1) bek. leírt értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.
Nem minősül hibás teljesítésnek:
a) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
d) a hibát nem jelentették be;
e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
g) a szolgáltatás szünetelése.
Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.
Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett bekapcsolási díjat az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti. Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 50 %-a.

6.3.1. Az előfizetőt megillető kötbér mértéke
- 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.
A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:
a)a 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
b)a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.
A kötbér mértéke a vetítési alap
a) kétszerese a 6.2.2. pont ötödik bekezdés a) pontja szerinti esetben,
b) négyszerese a 6.2.2. pont ötödik bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az

előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
c) nyolcszorosa a 6.2.2. pont ötödik bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.
A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap
a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg, b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

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

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői panaszbejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.
A szabályos bejelentés adatait, a bejelentést felvevő köteles rögzíteni, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a bejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.
Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.
A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a panaszjelenség leírása, a bejelentés időpontja, a panasz oka, a panasz elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok.

6.4.1. Az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

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

6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről,

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

6.5.1. Hatósági hatáskör időbeli kerete
(1) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
(2) Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.
(3) Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározottak szerinti kötbért köteles fizetni, ami a ÁSZF 6.pontjában vannak részletezve.
(4) Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.
(5) Amennyiben a kérelmező a (4) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (4) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében, egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

6.5.2. A békéltető testülethez való fordulás jogáról
A Felek fordulhatnak peren kívül, az illetékes Békéltető Testületek felé, hogy rendezzék egymással szemben fennálló vitáikat. A Felek a perindítás előtt az előfizető illetékessége szerinti megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

6.5.3 Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése;
Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. telefon: (1) 457-77100, telefax: (1) 356-5520,
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. telefon: (1) 468-0673, telefax: (1) 468-0509,
Hírközlési és Média Biztos
1088 Budapest, Reviczky u. 5.
telefon: (1) 4629-8644, telefax: (1)
4629-8761,
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
1088 Budapest, József krt. 6. telefon: (1) 459-4999

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

A nyújtott havidíjas szolgáltatások és díjcsomagok 1.melléklet szerinti és az előfizetői szerződésekben meghatározott havidíjai a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (csökkennek vagy nőnek) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest.

A díjak kiigazítására a Központi Statisztikai Hivatal éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 90 napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket. Az árkiigazításra vonatkozó klauzula alkalmazására első alkalommal a 2022. évre vonatkozóan megállapított éves átlagos fogyasztói árindex alapján, 2023. évben kerül sor.

7.1.1. Egyszeri díjak

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

Beüzemelési regisztrációs díj

Az előfizető bekapcsolása érdekében hozzáférési pont létesítéséért díjat kell fizetni. A Beüzemelési regisztrációs díj tartalmazza az előkészítési (szervezés, műszaki felmérés, kapcsolódó adminisztratív költségek) díjat, továbbá a létesítési díjat (anyag és munkadíj). A Beüzemelési regisztrációs díj fejében egy hozzáférési pont kerül kiépítésre, további hozzáférési pontokat a Szolgáltató csak a kiépítési költség felszámolásával építi ki. A Beüzemelési regisztrációs díj mértékét a Díjszabás tartalmazza.

Visszakapcsolási díj

Ha a havi díj megfizetése határidőben nem történik meg és a felszólítások kézhezvételétől számított 15 nap is eredménytelenül telik el, a szolgáltatónak joga van 30 napos felmondási idő letelte után a szerződést és a szolgáltatást meg szüntetni. A Szolgáltató behajtási folyamatának részletes leírását az 1. sz. mellékelt tartalmazza. A Szolgáltató a felszólításokat követően korlátozást alkalmaz a szolgáltatások elérésében az előfizető felé, a díjtartozás rendezése után a szolgáltatást, csak visszakapcsolási díj ellenében végzi el. Ugyanez az eljárás, ha az előfizető kéri a visszakapcsolást, úgy a szolgáltatást helyreállítására a díjtartozás összegének kifizetése után, visszakapcsolási díj ellenében van mód. A késedelmi kamat a következő havidíjas számlával együtt fizetendő. Visszakapcsolási díjat kell fizetni az előfizető kérelmére történt szolgáltatás szüneteltetésének befejezése után, ha az helyszíni kiszállást igényel. A visszakapcsolási díj összege a Díjszabásban található, kiszállási díj+munkadíj címen.

Kiszállási alapdíj , munkavégzés óradíja

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az előfizető oldaláról merül fel (pl. vevőkészülék hiba) a Szolgáltató jogosult kiszállási alapdíjat, valamint a munka elvégzéséért óradíjat felszámolni, továbbá ha előzetes egyeztetett időpontban az előfizetőhöz kiszáll, de a bejutás akadályozott, a Szolgáltató jogosult kiszállási alapdíjat felszámolni az újbóli kiszálláskor. A Kiszállási alapdíj és óradíj mértéke az Díjszabásban került meghatározásra.

Sürgősségi kisz állási díj

A Szolgáltató sürgősségi kiszállási díjat érvényesít, ha az Előfizető kérésének megfelelően a hibabejelentéstől számított 24 órán belül teljesíti a kiszállást. A Sürgősségi kiszállási díj mértéke a Díjszabásban került meghatározásra. Az új előfizetések esetében, ha 48 órán belüli felszerelést kér az Ügyfél, akkor a sürgősségi kiszállási díjjal megegyező plusz díjat jelent.

Kedvezmények az egyszeri díjakban

A szolgáltató dönthet kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek az egyszeri díjakat csökkenthetik. A szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és feltételeit közzéteszi . A szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban – előre meghirdetett akciókban – az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével kedvezmények nyújtásárat.

Adminisztrációs díjak

Számlamásolat díja

A Szolgáltató az előfizető által kért számlamásolatért egyösszegű díjat számol fel.

7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak

Előfizetési díj

Az előfizetési díj a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő havi átalánydíj. Az előfizetési díj mértéke az előfizető által igényelt szolgáltatás csomagra tekintettel különböző mértékű.
Az előfizetési díjak Díjszabásban találhatók.
A Szolgáltató úgynevezett „szezonális csomag" díjakat is alkalmazhat . A díjakat az 1.sz melléklet tartalmazza.

7.1.3. Díjazási időszakok, díjcsomagok

Átalány díjas szolgáltatás esetében a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is. Internet elérési szolgáltatásnál a szolgáltató idő és forgalmi korlátot nem szab, csak kivételes esetekben, amit az előfizetői szerződésben minden esetben feltüntet.
Egyéb esetek:
Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az általános szerződési feltételekben rögzített egységekben kell kialakítani.
Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén az Eht. 142. § (2) bekezdése szerinti számlamellékletnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia:
a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
b) adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
c) egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
d) az adatforgalom díja.

7.1.4. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja,

Számlázás gyakorisága

A szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiektől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság). Magyarországon ideiglenes tartózkodási engedéllyel rendelkező magánszemély esetén a díjfizetés gyakorisága félévesnél rövidebb nem lehet. A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.
Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

A díj kiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni. Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 15. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.
A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Késedelmi kamat, felszólítások díja

Szolgáltató jogosult a késedelmebe esett számlákhoz kapcsolódóan fizetési felszólítást küldeni az Előfizető felé, melynek különeljárási díját felszámíthatja. Szolgáltató jogosult továbbá késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata. A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke a Ptk. 301 §-ában

meghatározott mérték.
Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.
A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.
A felszólítások díját az 1. sz. Melléklet "Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak és költségtérítések" pontban található táblázat tartalmazza.

Hibajavításhoz kapcsolódó díjak,
A hiba javításával kapcsolatos díjakat a Díjak melléklet tartalmazza. A hiba kijavításával kapcsolatban csak a ÁSZF 6. pontjában részletezett esetekben jogosult a Szolgáltató.

7.1.5 Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt
A Szolgáltató az által nyújtott kedvezményeket és az igénybevétel feltételeit, minden esetben feltünteti az Előfizetői szerződésben. A kedvezményeket a szolgáltató általában egy vagy kétéves szerződés időtartam vállalásához köti. A határozott időre vállalt szerződés eseteihez kapcsolt kedvezmények esetén, a díjszabásban mindenkor feltünteti a kedvezmény mértékét és a igénybe vétel feltételeit, külön feltünteti a honlapján.

7.1.6 A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak,
A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetés visszakapcsolása esetén díjat számíthat fel, melynek mindenkori mértéket a Díjak melléklet tartalmazza. A részletes szabályokat az ÁSZF 5. fejezete tartalmazza.
Díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is
A szolgáltató a Díjak mellékletben szerepelteti az általa kínált előfizetői végberendezés árait. Az előfizetőnek joga, hogy nem csak a szolgáltató által javasolt végberendezést használja, de csak az ÁSZF 12. pontjában leírtak figyelembe vételével.

7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Fizetési módok
Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzintézeten keresztül egyenlítheti ki számláit. Készpénzes fizetési módok:
a) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási
megbízással,
b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;

Pénzintézeten keresztül történő fizetési módok:
a) az előfizető részéről banki átutalással;
Az a) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.
(1) Amennyiben az előfizető ehhez hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektroniku

levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat.
(2) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek. Az előfizetőt a számlaértesítő elektronikus levélben vagy az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

7.3.Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató honlapján közzéteszi, vagy más hirdetési formában is, az esetleges akciókat, akciók igénybe vételének feltételeit, korlátait és az igénybe vételre rendelkezésre álló határidőt.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

7.4.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni, valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakozástatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).
A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződésszerű szolgáltatás igénybe vétele, illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles – a Szolgáltatót terhelő, jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás átengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén átalány kártérítés „D” jelű melléklet szerinti megfizetésére.
Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

7.4.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.
Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli. Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás
nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

7.4.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól
A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.
Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

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

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

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

A Szolgátlató jenleg nem nyújt ilyen szolgáltatásokat.

9. A szerződés időtartama

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

9.1.1. A szerződés időtartama.
Az előfizetői szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. A határozatlan idejű szerződés legrövidebb tartama 12 hónap.
A szolgáltatás nyújtásának jogi feltételeit és eseteit az ÁSZF pontja tartalmazza részletesen, műszaki feltételeit az ÁSZF 2. pontja és az Előfizetői szerződés tartalmazza. Határozott idejű szerződést/ hűségidőt az állandó magyarországi tartózkodási engedéllyel rendelkező, a 18. életévét betöltött személy köthet. A szolgáltató egyedi esetben eltérhet ettől.

9.1.2. Az előfizetői szolgáltatások korlátozása

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

a) Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
b) Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot. Ezen esetben a szolgáltatás korlátozása – annak első 3 hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse, kivéve, ha az előfizető magatartása a díjfizetési kötelezettségének megszegésére irányul.
c) Az előfizető a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.
A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a Díj Mellékletben meghatározott emelt összegű visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

9.1.3. Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai
A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni (határozatlan hűség nélküli szerződés esetén. Az előfizető legkésőbb a tárgyhónap 15. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult szüneteltetni a szolgáltatás igénybevételét, azzal a feltétellel, hogy köteles közölni a Szolgáltatóval a szüneteltetés időtartamát.
A szolgáltatás szünetelésének előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 hónap, míg leghosszabb időtartama maximum 6 hónap.
A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 5.1.1.pont és az 1. sz mellékelt Díjak tartalmazza.
Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni, ha helyszíni kiszállás szükséges a visszakapcsoláshoz. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató külön értesítés nélkül visszakapcsolja a szolgáltatást.
9.1.3.a. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés
Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. 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 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

9.1.3.b. Felektől független okok miatti szünetelés
A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés, stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

9.1.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével; szolgáltatói, illetve

b) előfizetői rendkívüli felmondással;

c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással; a Szolgáltató

d) jogutód nélküli megszűnésével;

e) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;

f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;

g) felek közös megegyezésével.

Határozatlan idejű szerződés megszüntetése az előfizető részéről

- Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 30 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

Határozott idejű szerződés megszűnésnek esetei

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. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Szolgáltatói felmondás

1. Előfizető szerződésszegése miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 8 napos határidővel felmondhatja, ha

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;

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 jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

d) Az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 napot biztosít.

2.Előfizető díjtartozása miatt

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 a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi

előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. 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 írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni. Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást (sokat) korlátozni.

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 akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként Fennállnak.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizetővel, illetve a vele egy háztartásban élő személlyel csak abban az esetben köt ismételten egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozását a Szolgáltatóval szemben maradéktalanul kielégítette. Szolgáltató jogosult az új egyedi előfizetői szerződés megkötését feltételhez (így különösen a Díjszabásban meghatározott óvadék adásához) kötni, ha az előző egyedi előfizetői szerződés felmondására Előfizetőnek, illetve vele egy háztartásban élő személynek felróható okból került sor.

Amennyiben a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés megkötését a fentiek szerinti óvadékhoz köti, az óvadék Szolgáltató általi visszatérítésére az előfizetői szerződés megkötésétől számított 5 (öt) év után, de legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésekor kerül sor. Az óvadék után kamat nem jár. Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés fennállta során az Előfizetőnek lejárt tartozása keletkezik a Szolgáltatóval szemben, a Szolgáltató jogosult követelését az óvadék összegéből közvetlenül kielégíteni. Ebben az esetben az Előfizető köteles az óvadék összegét az eredeti összegre kiegészíteni. A kiegészítő összeget Szolgáltató az óvadékból történő kielégítést követő számlával számlázza ki.

3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 8 (nyolc) napos határidővel jogosult felmondani.

(3) A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát, és

b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és

c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról,

hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.
A szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és
a) a *Szolgáltatói felmondás* pont (1) vagy (2) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja

9.2.1. Az előfizetői szerződés módosítása
(1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az egyedi előfizetői szerződés (2) bekezdés szerinti módosítását.
(2) A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:
a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy -amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik -a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg
Határozatlan idejű szerződések esetében:
(1) A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c)pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség –az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható –növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.
(2) A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a)pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani.
(3) A (2) bekezdésben foglalt esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.
(2b) A szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a (2) bekezdés b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a szolgáltató.
(3) Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.
(4) Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az

előfizetőket megillető felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.
(5) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
(6) Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.
(7) Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.
Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is.
Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésben meghatározott, elnöki rendelet 11. § (2) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
b) a módosítások lényegének rövid leírását;
c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
d) a közzétett általános szerződési feltételek 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 díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.
-Az előző bekezdéstől eltérően, az elnöki rendelet 11. § (3) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) pontjában meghatározott értesítésnek
a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.
- A szolgáltató nem köteles a (4) bekezdésben és a 9.2.2. pont első bekezdésében foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.
- A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

- 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.

9.2.2. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén

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 előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomból 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 felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

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.

9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

9.3.1. Előfizetői felmondás

Az Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést bármikor, legfeljebb 8 napos felmondási határidővel, bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani írásban. Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Az Előfizetőnek a felmondást a 1. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia.

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

9.3.2. Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

(1) Az Eht. 132. § (9) bekezdésében rendezett átírás esetén a szolgáltató az előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

(2) Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

(3) A szolgáltató átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel az előfizetőnek, azonban nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

(4) Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának

egytizede
A szolgáltató az átírást mindaddig megtagadhatja, ameddig az előfizetőnek díjtartozása áll fenn.

9.3.3. Áthelyezés
-A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e §-ban foglaltak szerint.
-A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy
a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 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 90 napot, vagy
c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.
d)az áthelyezési igényt–a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes –díjtartozása miatt elutasítja.
-A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.
-Az e pont (2.) bekezdésben foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.
-Az e pont (2.) bekezdés a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.
-A szolgáltató az áthelyezést mindaddig megtagadhatja, ameddig az előfizetőnek díjtartozása áll fenn.

9.3.4. Csomagmódosítás
Az előfizető az Díjak mellékletben található Díjszabás szerinti összeg megfizetése ellenében legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult az általa korábban igénybe vett szolgáltatási-csomag helyett a szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatás–csomagot igényelni. Hűségidő alatt, csak nagyobb névleges sávszélességű csomagra lehet váltani és a hűségidő az új csomag aktiválásától újra indul. A szolgáltatás-csomagra vonatkozó szerződés-módosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba, ha minden műszaki feltétel adott a változtatáshoz. Amennyiben a szolgáltatás-csomag változtatás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat is fizetni.
-A szolgáltató a csomagmódosítást mindaddig megtagadhatja, ameddig az előfizetőnek díjtartozása áll fenn.

10. Adatkezelés, adatbiztonság:

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

A szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét

az ÁSZF mellékletei- Adatvédelmi tájékoztató - egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

10.1.1. Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak

(1)A szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

(2) Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

(3) Az előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;

b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;

c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

(4) A 117. § *d)* pontja szerinti előfizetői névjegyzéket az előfizető - jogszabályban meghatározott feltételek mellett - térítésmentesen veheti át.

10.1.2. Adatszolgáltatás, publikus

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

(2) Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését.

(3) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

10.1.3. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

(1) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.

(2) Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

(3) Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

(4) A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni - az előfizető hozzájárulásától függően - az előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek a 117. § *c)* és *d)* pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

10.1.4. Forgalmi és számlázási adatok

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után - a (2) bekezdésben, valamint a 159/A. § (1) bekezdésében foglaltak kivételével - törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.

(2) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

a) a 129. § (6) bekezdés *b)-d)* pontjában foglalt adatok;

b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;

c) az előfizető címe és az állomás típusa;

d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;

e) a hívó és a hívott előfizetői számok;

f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;

g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;

h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;

i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;

k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

(3) A (2) bekezdés szerinti adatok a (2) bekezdésben meghatározott céllal, a keletkezésétől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők.

(4) Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

(5) Külön törvény ilyen előírása esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetőkre és felhasználókra vonatkozó, a külön törvény előírása szerinti személyes adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból és ideig kezelheti, az e törvény szerinti célhoz kötött adatkezeléseket a jelen törvényben a célhoz kapcsolódóan előírt kezelési határidőn belül meg kell szüntetnie.

(6) Az e törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket az elektronikus hírközlési szolgáltatónak el kell különítenie egymástól. Az elkülönítés történhet

kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;

logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.

(7) Az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul, legfeljebb 30 napon belül megsemmisíteni köteles

a) a fizikailag elkülönülő adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan az adott kezelési célhoz kötött kezelési határidő letelt;

b) a logikailag elkülönített adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre

vonatkozóan a célhoz kötött kezelési határidők mindegyike letelt.
(8)A (2) bekezdés szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak.
(8a)A (2) bekezdés szerinti adatok közül átadható a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja, valamint időtartama. A közvetlenül vagy közvetve a vételi vagy az eladási árak rögzítésére, a piac felosztására -beleértve a versenytárgyalási összejátszást is -, vagy a termelési, eladási kvóták meghatározására irányuló versenytársak közötti megállapodás vagy összehangolt magatartás miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak a mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók is átadhatók.
(9) A (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:
a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.
e) a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak
(10) Az elektronikus hírközlési szolgáltató -az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából -kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.
(11) Az elektronikus hírközlési szolgáltató -ha az a rendelkezésére áll -a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában
a)az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy
b)a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére
vonatkozó adatokat.

10.1.5. Adatok átadásának esetei
(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 118. § (4) bekezdésében meghatározott

feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg -azzal az adattartalommal -közös adatállományt létrehozni.
(2) A szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak a Eht. 129. § (5) bekezdésének a)-c) illetve f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.
(3) Az előfizető adatai a 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha
a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
(4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
(5) A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
(6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.
(7) Az adatállományból adatot igényelhet
a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
b) a 157. § (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.
(8) A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

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

(1) Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:
a) a 156. § (16)-(17) bekezdés, a 157. § (2) és (8)-(10) bekezdés,továbbá a 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;
b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).
(2) Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az (1) bekezdés b)-e) pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.
Az adatkezeléssel kapcsolatos további jogait és kötelezettségeit az adatvédelmi melléklet tartalmazza, melyet a Szolgáltató kérésre, mindenkor térítésmentesen bocsát az előfizető rendelkezésére.

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

Az előfizető a szerződéskötéskor megadott nyilatkozatait, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál.
A módosítás, a Szolgáltatóhoz tértivevényes levélben vagy az Ügyfélszolgálaton személyesen átadott/átvett írásos jognyilatkozattal módosíthatja vagy vonhatja vissza. A visszavonást is módosításként kezeli a Szolgáltató.
A különféle nyilatkozatok módosítási/visszavonási ideje:
A nyilatkozatok alapján a módosítását a Szolgáltató, a beérkezést követő 15 napon belül elvégzi, de egyes esetekben eltérő módon kerül érvényesítésre.
- előfiz etői névjeg yz ékh e z tett n yil
atkoz at
A bejelentést követő 15 napon belül az elektronikusan elérhető névjegyzékben, a következő kiadáskor a nyomtatott formánál.
A bejelentést követő 15 napon belül vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.
a forgalm i adatokon kí vüli hel yme ghat ároz ó adato k n yújt ásáho z tett
nyilatkozat
értéknövelt sz olgált atáso k n yújt ásához tett n yil
atk oz at
üz letsz erz és célj ából történő sz emél ye s ad atok k ez eléséhez tett n yil atkoz at A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.
tételes sz áml a igén ylés éh e z tett
nyilatkozat
az előválasz tással válasz tot t köz vetí tő sz olgált atóra vonatkoz ó n yil atkoz atok t ett
n yil atkoz at
eg yé ni előfiz etői mi nőségr e vonatkoz ó n yil
atkoz a t
A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán úgy, hogy új előfizetői szerződést kezdeményezhet a Szolgáltató.
- elektronikus hírköz lési sz olgált atások érték esít és éhez tett n yil
atkoz at

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei,

Határozatlan idejű szerződés esetén:
- előfizetői felmondással
- szolgáltató felmondással
Határozott idejű szerződés esetén:
- határozott idő leteltével
- előfizetői felmondással
- szolgáltató felmondással

Az előfizetői szerződés az Eht. 134. §-ban foglalt eseteken túl megszűnik
a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
b)a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
c) a felek közös megegyezésével, figyelemmel a 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.
Az előfizetői szerződés kizárólag az Eht. törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.

12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizető részéről

(1) Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely

ezzel ellentétes kikötése semmis.
(1) Az előfizetői szerződés megszűnése esetén –az (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével –sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.
(2) Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.
(3) Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.
(4) Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.
(5) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Eszr 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.
A szerződés megszűnésének egyéb eseteit, például rendkívüli felmondás, a szolgáltató szerződés szegése esetén az ÁSZF 6 pontja tartalmazza.

12.2. Az előfizetői szerződés megszűnése a szolgáltató részéről

(2) Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a (6)-(7) bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.
(3) A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.
(4) 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.
(5) A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell
a) a felmondás indokát,
b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a (4) bekezdésben foglaltakról.
(6) A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint 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,
b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
(7) 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 a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.
(8) Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött -a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.
(9) Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.
(10) A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy -a 137. § feltételei szerint -korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.
(11) Az előfizetői szerződés megszűnése egyes eseteinek az (1)-(9) bekezdésekben nem szabályozott feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.
(12) A szolgáltató -a másik szolgáltató kérelmére -köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és
a) a (6) vagy (7) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.
(14) 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. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.
Határozott idejű szerződés esetén alkalmazandó szabályok

(15) Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra,hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.
-Az Eht. 134. § (1) bekezdése szerinti felmondás esetén (előfizetői felmondás) sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.
-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.
-A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott összegű jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.
-A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha a szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:
a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,
-A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.
-A szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésben foglaltakról.

-Az Eht. 134. § (16) bekezdésében foglalt esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.

12.3 Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

Az előfizető, a Szolgáltató figyelmeztető értesítését követően köteles a díjtartozás kiegyenlítésére, az értesítésben megjelölt fizetési határidőig, általában 8 naptári nap. A második értesítést követően a fizetés kiegyenlítésére általában 8 naptári napos határidőt szab a Szolgáltató, ennek kiegyenlítése hiányában, újabb értesítés mellett, jogosult a Szolgáltató 30 napos felmondási idővel felmondani a szolgáltatást úgy, hogy az előfizetőnek az eredeti fizetési határidőhöz képest egy hónapja volt a számla kiegyenlítésére. A Szolgáltató a késedelmesen fizető előfizető forgalmát korlátozhatja, illetve szüneteltetheti az ÁSZF 5. fejezete szerint.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

(1) A helyhez kötött nyilvános elektronikus hírközlő hálózathoz történő előfizetői hozzáféréssel és használattal kapcsolatos, az Elnök által érintett piacként meghatározott piacon jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató számára a Hatóság a közvetítőválasztással kapcsolatos kötelezettségeket írhat elő. A kötelezett szolgáltató köteles az előfizetője számára az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazandó közvetítőválasztásról szóló jogszabályban

meghatározott módon lehetővé tenni a közvetítőválasztást a helyhez kötött hálózat valamennyi hívásviszonylatában.
(2) A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató a közvetítőválasztással összefüggésben nyújtott hálózati szolgáltatás ellenértékét költségalapon köteles kialakítani.
(3) A szolgáltató a közvetítőválasztást az előfizetői szerződésben rögzített módon, valamint hálózati szerződéseinek megkötése vagy teljesítése során köteles biztosítani.
(4) Közvetítőválasztás esetén az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a közvetítő szolgáltatóval történő megállapodása esetén a közvetítő szolgáltató által megállapított díjakat az előfizető részére kiszámlázhatja és beszedheti.
(5) A közvetítőválasztás biztosítására köteles szolgáltató előfizetői szerződésben nem zárhatja ki és nem korlátozhatja a közvetítőválasztást.
(6) A közvetítőválasztás megvalósításával kapcsolatban közvetítő szolgáltatónként, vagy előfizetőnként felmerülő költségeket a közvetítő szolgáltató, az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató hálózatának a közvetítőválasztás biztosítására történő alkalmassá tételéhez szükséges költségeket az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató köteles viselni.
A közvetítő választáshoz szükséges előfizetői nyilatkozatot a közvetítő szolgáltatónak kell biztosítania és eljárni az eredeti szolgáltató felé.

14. Az előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Előfizető feladatai
Az előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval a hibaelhárítás során, melynek részletes szabályait az ÁSZF 6. fejezete tartalmazza.
Az előfizetőt terheli minden olyan adatváltozás bejelentése a Szolgáltató felé, amely érinti az előfizetői szerződésben szereplő bármelyik adatot.
Az előfizetők értesítése
(1) Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
(2)Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
(3)A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
(4) A (3)–(5) bekezdésben foglalt értesítési kötelezettség kézbesítési vélelmet nem alapoz meg. A hatósági eljárás során az előfizető értesítése megtörténtének bizonyítása a szolgáltatót terheli.
(5) A szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak
hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a szolgáltató köteles tájékoztatást adni.
Az előfizetők tájékoztatása
(1) Ha jogszabály vagy a Hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más

tájékoztatásnak (e bekezdésben a továbbiakban: tájékoztatás) a szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:
a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.
(2)A Hatóság előírhatja az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az előfizetőik, és felhasználóik tájékoztatása céljából a Hatóság által meghatározott módon közérdekű tájékoztatást állítsanak össze. A közérdekű tájékoztatás kiterjedhet - többek között - az alábbiakra:
a) a szerzői jogok megsértésére, más törvénybe ütköző használatra és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos információkra,
b) a gyermekek és sérülékeny személyek védelmét lehetővé tevő könnyen használható és konfigurálható szoftverekre vagy szoftveropciók elérhetőségére, vagy
c) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre.
(2a)Az internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek vagy azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó közérdekű tájékoztatót összeállítani, a tájékoztatót internetes honlapján közzétenni, a közzétételről és annak elérhetőségéről negyedévente -figyelemmel a (3)-(5) bekezdésre és az Eht. 149/A. §-ra is-az előfizetőt értesíteni.
(3) Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.
(4) Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató választása szerint -a 144. § (5) és (6) bekezdésében foglaltakra figyelemmel -az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:
a) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon, a Szolgáltató minden olyan Internet elérési előfizetőnek generál egy email címet, aki nem adott meg a b) pontban leírt, valós email címet. Ezt az email címet az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.
b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos műszaki és pénzügyi tájékoztatást a megadott e-mail címre küldi. Előfizető felelőssége, hogy valós, működő címet adjon meg. Ha a tájékoztató levelek Előfizető vagy harmadik fél hibájából nem érkeznek meg, az nem róható fel Szolgáltató hibájaként.
c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással,vagy
d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.
(5) A (4) bekezdésa)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy
a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.
c) a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.
(6) A (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag e törvény 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés

tárgyátképező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak -belértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.
(7) Az előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.
(8) A Hatóság -annak érdekében, hogy az előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezzenek -előírhatja, hogy a hírközlési szolgáltatók tájékoztassák az előfizetőiket:
a) az általuk nyújtott szolgáltatásokról, különös tekintettel azon számokra, vagy szolgáltatásokra alkalmazandó díjakról, amelyre egyedi díjszabási feltételek vonatkoznak,
b) a szolgáltató által az egy hálózati összeköttetésen átmenő forgalom mérésére és alakítására létrehozott bármely eljárásról, valamint arról, hogy ezen eljárások milyen hatással lehetnek a szolgáltatás minőségére,
c) a fogyatékos előfizetőiket a számukra kifejlesztett termékekről és szolgáltatásokról.

(9) A szolgáltatások egyes kategóriái tekintetében a Hatóság megkövetelheti, hogy a tájékoztatásra közvetlenül a hívás kapcsolása előtt kerüljön sor.
(10) A Hatóság annak érdekében, hogy az előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezve a szolgáltatások minőségéről, az árakról és díjszabásokról, összehasonlíthassák az egyes szolgáltatásokat és a választási szabadságnak megfelelően ésszerű döntéseket hozzanak, előírhatja, hogy a hírközlési szolgáltatók összehasonlításra alkalmas módon az általuk nyújtott szolgáltatások minőségéről, elérhetőségéről, valamint áráról adatokat szolgáltassanak a Hatóságnak, vagy ilyen adatokat tegyenek közzé.
(11) A Hatóság a hírközlési szolgáltatók által benyújtott információk alapján összehasonlító adatokat tesz közzé, hogy lehetővé tegye a felhasználók és az előfizetők számára, interaktív útmutatók vagy hasonló műszaki megoldások, alkalmazások segítségével a független költségértékelést.
A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles biztosítani költségellenőrzés szolgáltatást, beleértve az egyéni előfizetők ingyenes figyelmeztetését is rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás észlelése esetén.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata
A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége. A szolgáltatás harmadik félnek nem értékesíthető és nem ruházható át, az előfizető által.
Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek
A szolgáltatáshoz a Szolgáltató által az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközöket az előfizető a szolgáltatás szerződés megszűnésekor köteles működőképes állapotban, visszaszolgáltatni.
A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az eszközért térítési díjat kérni:
-ha az előfizető nem szolgáltatja vissza az eszközt a szerződés megszűnését követő 15 napon belül,
-ha az előfizető nem működő képes állapotban adja vissza az eszközt,
Az eszközök térítési díjait a Díjak melléklet tartalmazza.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Változás az előfizető adataiban
Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást –ideértve a számlázási cím változását is -köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.
Adatszolgáltatás
Az előfizető a Szolgáltató kérésére köteles az adatszolgáltatásra:
- ha a hálózat biztonságát veszélyeztető magatartást tapasztal az előfizető részéről,
- ha nem megfelelő végberendezés használatát tapasztalja a Szolgáltató,
- ha a személyes adatok valódiságával kapcsolatban megtévesztő magatartást tapasztal,
- ha bűnüldöző szervek, nemzetbiztonság és honvédelem szervek kérnek információkat a szolgáltatótól és azt, csak az előfizető adatszolgáltatásával tudja teljesíteni.

15. műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint -amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni -az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.

16. Vegyes rendelkezések

(1) A Eht. 10. § (1) bekezdés m) pontjától eltérve, az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni.
(2) A 10. § (1) bekezdés m) pontjától eltérve, az e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.
(3) Az (1) és a (2) bekezdés szerinti e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott szabályok a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában

1. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak

A WLAN Internet SZOLGÁLTATÁS DÍJTÁBLÁZATA - magán előfizetői csomagok

Díjcsomagok megnevezése	**Kevenet I-1**	**Kevenet I-2**	**Kevenet I-1E**	**Kevenet I-2E**
Minimális le és feltöltési sebesség Mbps	10/2 Mbps	15/2 Mbps	10/2 Mbps	15/2 Mbps
Rendes körülmények között elérhető Mbps	10/2 Mbps	15/2 Mbps	10/2 Mbps	15/2 Mbps
Elérhető maximális sebesség Mbps	30/5 Mbps	40/5 Mbps	50/10 Mbps	75/20 Mbps
Havidíj határozatlan időre	7390 Ft/hó	10 190 Ft/hó	7190 Ft/hó	9990 Ft/hó
Havidíj 1 éves szerződéssel	6190 Ft/hó	8490 Ft/hó	5990 Ft/hó	8290 Ft/hó
Havidíj 2 éves szerződéssel	5190 Ft/hó	7090 Ft/hó	4990 Ft/hó	6890 Ft/hó
E-mail címek	-	-	-	-
Webtárhely	-	-	-	-
Domain név	-	-	-	-
Utalásos fizetés esetén érvényes kedvezmény	200 Ft	200 Ft	-	-

Optikai hálózaton nyújtott internetszolgáltatás díjtáblázata - magán előfizetői csomagok

Díjcsomagok megnevezése	**OPTI 1**	**OPTI 2**	**OPTI 3**
Minimális le és feltöltési sebesség Mbps	40/2 Mbps	50/2 Mbps	100/2 Mbps
Rendes körülmények között elérhető Mbps	70/2 Mbps	150/2 Mbps	200/2 Mbps
Elérhető maximális sebesség Mbps	100/5 Mbps	200/5 Mbps	300/5 Mbps
Havidíj határozatlan időre	5590 Ft/hó	8890 Ft/hó	10 190 Ft/hó
Havidíj 1 éves szerződéssel	4690 Ft/hó	6390 Ft/hó	7690 Ft/hó
Havidíj 2 éves szerződéssel	3990 Ft/hó	5090 Ft/hó	6390 Ft/hó
E-mail címek	-	-	-
Webtárhely	-	-	-
Domain név	-	-	-
Utalásos fizetés esetén érvényes kedvezmény	200 Ft	200 Ft	200 Ft

Áraink az ÁFA-t tartalmazzák!

Üzleti előfizetői csomagok:

Díjcsomagok megnevezése	**Kevenet EHO-1**	**Kevenet EHO-2**
Minimális le és feltöltési sebesség Mbps	16/1 Mbps	24/1 Mbps
Rendes körülmények között elérhető Mbps	16/1 Mbps	24/1 Mbps
Elérhető maximális sebesség Mbps	50/10 Mbps	75/20 Mbps
Havidíj határozatlan időre	9090 Ft/hó	10 890 Ft/hó
Havidíj 1 éves szerződéssel	7790 Ft/hó	9290 Ft/hó
Havidíj 2 éves szerződéssel	6390 Ft/hó	7790 Ft/hó
E-mail címek	5 db	10 db
Webtárhely	-	-
Domain név	-	-
Telepítési díj		
Határozatlan idejű szerződéssel	20 000 Ft+ÁFA	20 000 Ft+ÁFA
1 éves szerződéssel	10 000 Ft+ÁFA	10 000 Ft+ÁFA
2 éves szerződéssel	5 000 Ft+ÁFA	5 000 Ft+ÁFA

A táblázatokban feltüntetett árak bruttó árak, tartalmazzák az 5 és 27 %-os áfát!

Forgalmi statisztika

A szolgáltató a forgalmi statisztikát kérésre elektronikus formában díjmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

Az egységárak tájékoztató jellegűek, változhatnak. A szolgáltatás lemondása esetén a végberendezések visszakerülnek az HITELES KFT. tulajdonába.

eseti díjak és költségtérítések:

Fix ip cím (db/hó)	0 Ft
Kiszállási díj (előfizető részéről felmerült hiba esetén):	8 000 Ft
Javítási/szerelési munka óradíja óra:	10 000 Ft
Áthelyezési díj kiszállással:	20 000 Ft
Sürgősségi létesítési-, javítási díj:	30 000 Ft
Szerződés felmodás utáni végberendezés leszerelés díja	10 000 Ft
Szerződés módosítási díj (szerződő neve/ címe változik):	3 500 Ft
Szolgáltatás-csomag módosítási díj:	3 500 Ft
Csekk újraküldésének díja (csekkes fizetési mód esetén):	3 500 Ft
Szüneteltetési díj max 6 hónap egy évben (egyszeri díj):	3 500 Ft
Telepítés díj határozatlan idejű szerződés esetén	26 000 Ft
Telepítés díj egy éves időtartamra szóló szerződés esetén	13 000 Ft
Telepítés díj két éves időtartamra szóló szerződés esetén	7 000 Ft
Számla lejárat értesítő díja:	0 Ft
8 napos fizetési felszólítás díja:	0 Ft
15 napos Fizetési felszólítás díja:	1 000 Ft
20 napos Fizetési felszólítás díja:	0 Ft
24 napos Fizetési felszólítás díja:	0 Ft
30 napos Fizetési felszólítás díja:	5 500 Ft
Kikapcsolási díj:	0 Ft
Visszakapcsolási díj:	0 Ft
Kihelyezett végberendezés megtérítési díja sérülés / lopás / meghiusult leszerelés esetén:	40 000 Ft

Áraink a 27 százalékos ÁFA-t tartalmazzák!

A HITELES KFT. pénzügyi behajtási folyamata

A Szolgáltató a pénzügyi kintlévőségeinek kezelésére szolgáló folyamatot, és annak díjait az alábbiakban határozza meg ezen ÁSZF. hatályba lépésével.

Értesítések:

t á j é k o z t a t ó e-mail/sms: számla fizetési határidejének lejártakor
felszólító e-mail/sms: számla fizetési határidejének lejártát követő 15. nap (1000 Ft)
felszólító e-mail/sms: számla fizetési határidejének lejártát követő 20. nap
felszólító e-mail/sms: számla fizetési határidejének lejártát követő 24. nap
felszólító e-mail/sms: számla fizetési határidejének lejártát követő 28. nap
felszólító e-mail/sms: számla fizetési határidejének lejártát követő 30. nap
szolgáltatás korlátozása: számla fizetési határidejének lejártát követő 30. nap (5 500 Ft)

A Szolgáltató 31 nap számlatartozás után I. felszólító levéllel felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy a szolgáltatás korlátozásra került az előfizető díj nem fizetése miatt és az tartozás ki nem egyenlítése miatti jogkövetkezményekre.
A Szolgáltató az I. fizetési felszólítást követő 16. napon kiküldi a II. fizetési felszólítót, amennyiben az előfizető addig nem rendezte tartozását. A Szolgáltató közli az előfizetővel a tartozását, és felhívja a figyelmét, hogy előfizetői szerződését 30 napos határidővel felmondja, amennyiben 8 napon belül nem rendezi a teljes tartozást.
A 30 napos felmondási idő leteltével a Szolgáltató felmondja az előfizetői szerződést. Amennyiben hatályba lép az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása az előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltató tértivevényes levélben felszólítja az előfizetőt az összes tartozásának kiegyenlítésére (számlatartozás, kiszállási díj, határozott idejű szerződéskötéssel egyidejűleg kapott kedvezmények érvényesítése, kamat, adminisztrációs költségek)
A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásának kiküldése után megbízottja által személyesen is felkeresheti az előfizetést egyeztetés, illetve az előfizetőnél felszerelt eszköz leszerelése okán. A kiszállás díja 5000Ft/alkalom.
A Szolgáltató az előfizetői eszköz leszerelésének vonatkozásában kétszer kísérli meg az előfizetővel felvenni a kapcsolatot az általa megadott elérhetőségek valamelyikén. Amennyiben ennek ellenére az előfizető megakadályozza az eszköz leszerelését vagy az általa megadott elérhetőségek egyikén sem sikerül elérni, a nála elhelyezett eszköz kiszámlázásra kerül.
Az előfizetőnek küldött tértivevényes levelek küldésének díja +1500 Ft / db első, második 3000 Ft/db.
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.

Szolgáltatás definíció

A Szolgáltató által nyújtott minden csomag esetén érvényes, hogy a NAT-olt és publikus IP cím között nincs megkülönböztetés, valamint port nyitására nincs lehetőség.

2. 5,8 hozzáférés
A szolgáltatás felhasználója igénye, illetve a hozzáférés módja által meghatározott adatátviteli sebességgel (sávszélesség) TCP/IP-hozzáférést vásárol a Szolgáltatótól.
Hozzáférés:
A felhasználó munkaállomása, saját vagy bérelt eszközével (wireless bridge, wireless router), vagy a Szolgáltató által üzemeltetett eszközzel (pl.: társasház) rádiós vonalon keresztül (5 GHz, szórt

spektrum) csatlakozik a Szolgáltató által üzemeltetett, 802.11 protokollt biztosító állomásához (csatlakozási pont). A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő kliens- (ügyfél-) programok segítségével veszi igénybe. A felhasználónak minden esetben jeleznie kell, ha egy Szolgáltató által üzemeltetett eszközhöz csatlakozó berendezését (teljes gép, hálózati kártya) lecseréli, mivel ellenkező esetben (a hálózat védelme miatt) nem garantált a működés.

9. HITELES KFT. -

Server

Szolgáltató a kijelölt telephelyén található szervertermében szerver gép elhelyezéséhez biztosít lehetőséget előfizető részére.

A szolgáltatás átadás pontja, az előfizető tulajdonában lévő szerver gép Ethernet interfésze. A szervergép számára Szolgáltató egy a szerződésben megadott sávszélességű hozzáférést biztosít hálózatához egy darab fix IP-címmel, valamint 220 V hálózati tápellátást. A szünetmentes tápellátásról az ügyfélnek kell gondoskodnia. A szolgáltató a bejutást csak munkaidőben tudja garantálni.

Server Internet szolgáltatás publikus fix IP-címmel:

Az Internethez való kapcsolódáskor, a Szolgáltató által kijelölt statikusan beállított publikus IP-cím tartozik a felhasználó számítógépéhez. Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a Szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

10. Egyéb szolgáltatások

A Szolgáltató adott telephelyein felállított szerverein megvalósított Internet specifikus szolgáltatások. Az előfizető az alábbi szerverszolgáltatásokat veheti igénybe:

E-mail cím szolgáltatás

A Szolgáltató a saját szerverén az Előfizető részere egy 500MB méretű, jelszóval védett tárhelyet biztosít az elektronikus leveleinek tárolására. Ezt az e-mail fiókot az Előfizető megfelelő levelező programmal (Thunderbird, Outlook) POP3 vagy IMAP protokollokon keresztül tudja elérni, illetve a Szolgáltató által biztosított WEBMAIL szolgáltatáson keresztül.

E-mail alias szolgáltatás

A Szolgáltató egy már meglévő HITELES e-mail fiókra mutató úgynevezett e-mail alias -t ad az Előfizetőnek, mellyel ugyan azt az e-mail -t éri el, mint amire az alias mutat.

Domain Regisztráció

A Szolgáltató vállalja .hu, .eu, .com, stb. végű domain nevek regisztrációját, amennyiben a név szabad és az Előfizető a szükséges iratokat benyújtja :

magánszemély esetében :aláírt domain igénylő lap

cég esetében : aláírt domain igénylő lap, cégkivonat, aláírási címpéldány

A regisztrációnak egyszeri díja van.

Domain Átregisztrálás
A Szolgáltató vállalja .hu, .eu, .com, stb. végű domain nevek átregisztrálását, amennyiben a domain név tulajdonosa ehhez írásban hozzájárul és az Előfizető a szükséges iratokat benyújtja :
magánszemély esetében :aláírt domain igénylő lap
cég esetében : aláírt domain igénylő lap,cégkivonat, aláírási címpéldány
Az átregisztrálásnak egyszeri díja van.

Domain fenntartás
A Szolgáltató vállalja .hu, .eu, .com, stb. végű domain nevek fenntartását. A fenntartásnak éves díja van, melyet a szolgáltató a megkezdett időszak elején számláz.

Webtárhely szolgáltatás
Az Előfizető a Szolgáltató szerverén -külön szerződés keretében – web tárhelyet bérelhet, melyhez a csomagtól függően egyéb szolgáltatásokat is kap (e-mail fiók ,PHP futtatási lehetőség, SQL adatbázis). Az Előfizető a tárhelyet a szolgáltató által biztosított felhasználónév/jelszó párossal éri el FTP protokollon keresztül, vagy egyéb a Szolgáltató által megjelölt módon. A szolgáltatásnak éves díja van melyet a Szolgáltató az időszak elején számláz. A bérelt területen elhelyezett minden tartalomért az Előfizető felel.

Technikai adatok

1. A szolgáltatás elérése kábeles vagy rádiós hálózaton keresztül
Az információs lap tartalmazza a szolgáltatás hozzáféréséhez szükséges információkat (IP-cím, alapértelmezett átjáró, hálózati maszk,elsődleges és másodlagos DNS, felhasználói név, jelszó, titkosítás módja és kulcsa, stb.) is.
A hálózatba történő bejelentkezéskor az előfizető számítógépéhez a kapcsolat időtartamára egy IP-cím rendelődik vagy az statikusan van beállítva és ezzel az Internet elérhetővé válik.
Az előfizető számítógépén megfelelő kliensprogramok futnak (Firefox,Internet Explorer, stb.), mellyel például a World Wide Webet lehet elérni. Az elektronikus leveleket a Szolgáltató levelező kiszolgálójáról az ügyfél számítógépén futó levelező programok (Thunderbird, Outlook stb.) POP3 vagy IMAP protokollok segítségével tölthetik le és autentikált SMTP-protokollt használva küldhetik el.
A szolgáltató megkülönbözteti ha a felhasználó egyéni vagy céges, mert a hálózati szerveren keresztüli, több számítógépes hálózat Internet elérésének díja más, mint az egy gépes elérési szolgáltatásé.

Szoftver
Az Internet olyan programokkal érhető el, melyek Ipv4 protokollt képesek használni (Linux, UNIX, Mac OS, Windows, stb.) . A 2000-es év előtt kiadott operációs rendszerek működése nem garantált és ezért a szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Internet használatához erősen ajánlott tűzfal és víruskereső használata.
Hardver Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéhez minimum az alábbi számítógépes konfigurációval kell rendelkeznie: 1 GHz processzor, 512 MB RAM, 200 MB üres hely a merevlemezen, CD-ROM vagy DVD-ROM az esetleges meghajtóprogramok telepítéséhez. Az ennél gyengébb teljesítményű számítógépen a megfelelő működés nem garantált.
Fizikai csatlakozási típusok és sebességek
Ethernet: 10/100/1000 Mb/s Wireless :300/150Mb/s

Hálózati protokoll támogatás
A hálózati protokoll az IPv4. Az Előfizető bármilyen IP alapú protokollt használhat TCP, UDP, stb.

2.sz. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS AZ HITELES KFT. INTERNET SZOLGÁLTATÁSÁNAK IGÉNYBEVÉTELÉRE

…… /..…./ 2015 sz. Szerződés

amely az alábbi megjelölt időpontban jött létre az HITELES Kommunikációs és Szolgáltató Kft. (8788 Sényes, Felsőhegy u .1. Cégjegyzékszám: 20-09-074994 , Adószám: 12214138-2-20, Bankszámlaszám: 11742070 20020718) mint szolgáltató (a továbbiakban: HITELES KFT. vagy Szolgáltató) valamint az Előfizető között, melynek adatai:

Magánszemély:

Név: _____ Anyja neve: _____

Leánykori neve: _____ Személyi igazolvány száma: _____

Lakcím:_____

Születési hely, idő:_____

Napközbeni telefonszáma: _____; fax: _____; e-mail: _____

Cég:

Cégnév: _____

Székhely:_____

Cégjegyzékszám: _____ Adószám: _____

A számlavezető bank megnevezése: _____

Bankszámla száma: _____

A kapcsolattartó neve: _____

Napközbeni telefonszáma: _____; fax: _____; e-mail: _____

A telepítés pontos címe: _____

Számlázási címe: _____

Igényelt szolgáltatás			
Kevenet i1	Kevenet i2		
Kevenet Üzlet i1□	□	Κεϖενετ Üzlet i2	
A választott szolg.-hoz tartozó	Kiépítési díj: _____Ft	Havi díj.:_____Ft	
Szerződés időtartama:	1 év	2 év	határozatlan
Igényelt Router típusa:_____	Bérlet	Vásárlás	
Fizetés módja	Készpénz átutalási megbízás (csekk)	Banki átutalás	E számla
A csatlakoztatott végberendezés:	előfizető tulajdonában van	szolgáltató biztosítja	

Szerződés tárgya

Szolgáltató a mindenkor rendelkezésre álló berendezésekkel és személyzettel az Előfizető részére az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott, 64.20.18.0 SZJ besorolási számú Internet szolgáltatást nyújt (A szolgáltatás leírását az 1. melléklet tartalmazza). Az Előfizető határozott (1 vagy 2 év), vagy határozatlan időre megrendeli a 2. mellékletben bemutatott szolgáltatási csomagok közül az általa kiválasztottat. (A kiválasztott csomaghoz tartozó egyéb szolgáltatásokhoz szükséges adatokat az Előfizető a 3. mellékletben adhatja meg.)

2. A Szerződés időtartama

A Szerződés határozatlan , vagy határozott időre, a szolgáltatás üzembe helyezésének kezdő időpontjától számított 1, vagy 2 évig szól. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben az Előfizető jelen Szerződés aláírását követően a szolgáltatásra vonatkozó igényét visszavonja, úgy köteles a Szolgáltatónak a létesítéssel kapcsolatosan felmerült valamennyi költségét megtéríteni.
A Szolgáltató a Szolgáltatást az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, vagy a előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül köteles megkezdeni, ha minden műszaki feltétel adott, és ha az előfizetővel nem ettől eltérő külön megállapodás kötődött.
Amennyiben valamelyik fél a határozott idejű Szerződés lejárta előtt legalább egy hónappal az ellenkezőjét nem kéri a Szerződés automatikusan határozatlan időtartamú szerződéssé alakul át.

3. Előfizető jogai és kötelezettségei

Az Előfizetői tulajdonú végberendezések műszaki megfelelőségéről az Előfizető köteles gondoskodni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés rendeltetésszerű működéséért. 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 teljes anyagi felelősséggel tartozik. Az Előfizető köteles a berendezések megsemmisülése (pl. villámkár) vagy értékcsökkenése esetén a Szolgáltató által kiállított számla alapján megtéríteni a berendezések értékét. (A berendezések kalkulált értékét a 3. melléklet tartalmazza) Előfizető tudomásul veszi, hogy a berendezések értékét akkor is megtéríti, ha a Szerződés megszűnése esetén 30 napon belül nem teszi lehetővé a Szolgáltató részére a szolgáltatás végberendezésének leszerelését.

Az előfizető kijelenti, hogy az előfizetői adatok a valóságnak megfelelnek.

Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a határozott idejű szerződések lejárat előtt a Szerződés felmondása, vagy egyéb Előfizetői kötelezettségszegés, illetve bármilyen, az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti Szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató részére a felmondás illetve a nevezett ok bekövetkeztétől számított 5 napon belül kötbért fizet az alábbiak szerint. A határozott idejű elkötelezettséggel járó előfizetés lejárat előtti felmondása, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő, vagy az Előfizető szerződésszegése miatti megszűnés esetén az Előfizető köteles a Felek által megállapodott határozott Szerződés lejáratáig hátralévő időszakra fennmaradó aktuális listaáras előfizetési díjat, az előfizetéskor esedékes kiépítési díj (jelenleg magán 25.000,-Ft, üzleti 31.250,-Ft) és az Előfizető ilyen jogcímen fizetett díj különbözetét, valamint 10.000 Ft + Áfa kezelési költséget a Szerződés felmondásakor, illetve megszűnésekor egy összegben megfizetni a Szolgáltató részére.

A Szolgáltatás más címre történő áthelyezésére - költözés esetén - akkor van mód, ha a szolgáltatás technikai feltételei az új címen is adottak. Az áthelyezést írásban kell kérvényezni. Az áthelyezés időbeli teljesítésére az új telepítésre vonatkozó határidők érvényesek. Költözési díjként az egyszeri bekötési díj 50 %-át egy kell megfizetni.

Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy hibaelhárítás esetén, amennyiben a meghibásodás gondatlan kezelés következtében és nem a Szolgáltató érdekeltségében fordul elő, a Szolgáltató által kiszámlázott kiszállási díjat kifizeti. Kiszállási díj: 4000 Ft

Előfizető vállalja, hogy minden olyan információt eljuttat a Szolgáltatóhoz, mely a vele való kapcsolatfelvételt segíti. Amennyiben ezt nem teszi meg maradéktalanul, tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónak a késedelmes teljesítés miatt Előfizetővel szemben kötelezettsége nincs.

Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Az Előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.
Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az Előfizető a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét. Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződés megkötésétől.

Az előfizető jogvita esetén a következő eljárások állnak az előfizető rendelkezésére:

- bejelentést tehet az NMHH felé, A Hírközlési és Média Biztos felé,
- panaszt tehet az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség felé,
- bejelentést tehet a Gazdasági Verseny Hivatalhoz és az illetékes jegyzőhöz,
- fordulhat békéltető testülethez

A szolgáltató az Előfizető személyes adatait a szolgáltatás nyújtásához és számlázáshoz szükséges mértékben nyilvántartja, azokat titkosan kezeli, harmadik személynek csak az előfizető külön írásos hozzájárulása esetén adja ki. A Szolgáltató adatkezelésére az általános szerződési feltételek mellékletét képező adatvédelmi tájékoztató irányadó, amelyet az Előfizető megismert.

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az esetleges behajtási eljárás során a szerződésből eredő kötelezettségei alapján a tartozások elismertnek minősüljenek, amely polgári peres eljárásban felhasználható, valamint, hogy személyes adatai a Szolgáltató követelésének érvényesítése céljából harmadik személy számára átadható legyen.

4. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Létesítés.

Szolgáltató vállalja, hogy a megrendelés beérkezte után a szükséges felméréseket elvégzi, és a felmérés eredményéről a megrendelőt a helyszínen tájékoztatja. Pozitív elbírálás esetén, a létesítést 30 napon belül köteles elvégezni.

A jelen szerződés aláírásával a leendő előfizető hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató képviselője a csatlakozási pont kiépítése céljából, előre egyeztetett időpontban ingatlanába bemenjen és ott a szükséges hálózatépítési-, szerelési munkákat elvégezze.

A Szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása

Az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint.

Hibaelhárítás

Szolgáltató vállalja, hogy az Internet szolgáltatásból eredő, Előfizető által bejelentett hiba kijavítását az esetek 95 % - ában 3 munkanapon belül elhárítja (munkaszüneti napokat leszámítva). Előfizető a hibát telefonon, személyesen vagy elektronikus levélben jelentheti be. A hibabejelentés történhet személyesen az ügyfélszolgálaton nyitvatartási időben (Ráckeve, Bercsényi u. 7..), telefonon a 06 24 424 200 számon. Az ügyfélszolgálati iroda hibabejelentő elektronikus levélcíme: ugyfelszolgalat@kevenet.hu .

Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához valamint a szolgáltatás használata során alkalmazott szoftverek hibátlan működőképességéért nem vállal felelősséget.

Minőség

A Szolgáltatónak az átviteli szolgáltatást legalább az 1. számú mellékletben meghatározott minőségi paraméterek biztosításával kell nyújtania.

5. Díjfizetés

Az Előfizető az 1. oldalon rögzített vezeték nélküli Internet szolgáltatásért a 2. mellékletben meghatározott egyszeri díjat és havi előfizetési díjat köteles fizetni. A havi előfizetési díj a Szolgáltatótól esetlegesen bérelt berendezés(ek) bérleti díját nem tartalmazza. A havidíj a Szerződés életbe lépésétől számított egy évig nem módosítható. A Szolgáltató az 1 éves időszak eltelte után, 30 napos előzetes értesítés mellett a szolgáltatás díjazását módosíthatja.

Fizetési határidő

A számlát a szolgáltató tárgyhót megelőző hónap 28-ig állítja ki – a tárgyhó 10-ei befizetési határidővel – az Előfizető részére. A kiállított számlákat elekronikus formában azonnal, papír alapon postai úton az előfizetőnek megküldi.

A számla rendezése készpénzben, postai csekken történő befizetéssel, vagy pénzintézeti átutalással lehetséges. A számla kiegyenlítésének a számlán feltüntetett határidőig kell megtörténnie.

Ha az Előfizető a számla szerinti tartozását a határidőig nem rendezi, a Szolgáltató késedelmi kamatot jogosult felszámolni, melynek mértéke a jegybanki alapkamat kétszerese.

A Szolgáltató jogosult a fizetési határidő letelte után felfüggeszteni a Szolgáltatást az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottaknak megfelelően.

6. Szerződés megszűnése

Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
e) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
g) a felek közös megegyezésével.
Szerződésmódosítás legfőbb estei, fajtái, alakisága

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Ptk. általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

Az Általános Szerződési Feltételeknek megfelelően

7. Záró rendelkezések

Amennyiben a Szerződésben foglalt bármely kikötés ellentétes a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételekben meghatározott, azonos tárgykört érintő rendelkezéssel, úgy a felek a Szerződés szerinti jogviszonyára a Szerződésben foglalt rendelkezés az irányadó.

A Szerződésben nem szabályozott tárgykörben az Általános Szerződési Feltételek, valamint a hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

A jelen szerződést a felek elolvasták, megértették és mint akaratukkal mindenben megegyezőt írják alá.

Kelt, 201_ _ _ _ _

---------- ----------

Előfizető Szolgáltató

1. MELLÉKLET

HITELES KFT. vezeték nélküli Internet
szolgáltatás
(szolgáltatás leírás)

A kapcsolat jellemzői

Napi 24 órás, folyamatos, stabil Internet elérés
Kedvező ár/teljesítmény viszony
Tervezhető, fix havidíj
Korlátlan internetes adatforgalom
0-24 órás hálózat felügyelet
Hibaelhárítás 72 órán belül.
Rendelkezésre állás: 95%
Vezetékes telefon nem szükséges.
Legalább 64kbps/64kbps le-, és feltöltési sebesség, maximum 3536kbps le-, és feltöltési sebesség. (A sebesség értékek csak a Szolgáltató hozzáférés szolgáltatás hálózati szakaszára értendőek.)

A szolgáltatást elsősorban azon felhasználóknak ajánljuk, akik számára fontos a stabil, jó minőségű Internet elérés és emellett a költséghatékonyság is lényeges szempont. Amennyiben szeretné, hogy az Ön vagy cége üzletvitele során felmerülő kommunikációs igényeket egy megbízható szolgáltató elégítse ki, válassza az HITELES KFT. vezeték nélküli, mikrohullámú Internet szolgáltatását.

A vezeték nélküli Internet elérés 2,4 és 5 GHz mikrohullámú frekvencián érhető el. A sugárzás egészségre nem ártalmas, az adóteljesítmény maximálisan 100 mW, ami egy mobiltelefon sugárzásának 1/20 része (ha a mobil rossz vételi körülmények közt ad). A szolgáltatás igénybevételéhez nincs szükség telefonvonalra, valamint a rendszer önállóan, függetlenül működik a kábeles szolgáltatásoktól is.

A szolgáltatás teljes egészében az HITELES KFT. Kft hálózatára épül. A folyamatos összeköttetést biztosító szolgáltatások esetében minden kapcsolat esetében egyedi felügyeletet biztosítunk.

Szolgáltatási díjaink nem függenek az átvitt beszéd-, vagy adatforgalom nagyságától, csak az igényelt adatátviteli sebességtől. A Mikrohullámú vonalak kiépítése minden esetben egyszeri kiépítési díjat is von maga után. Hosszabb távú elkötelezettség esetén az egyszeri díjat, vagy annak egy részét is átvállaljuk.

Minimális hardver feltételek

Pentium 4 vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
512 MB RAM (ajánlott legalább 1GB)
Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 100 MB szabad terület)

Minimális szoftver feltételek

Windows 2000, XP operációs rendszer (saját telepítés esetén Linux)

2. MELLÉKLET

A WLAN Internet SZOLGÁLTATÁS DÍJTÁBLÁZATA

HITELES KFT magán előfizetői csomagok:

Díjcsomagok megnevezése	**Kevenet I-1**	**Kevenet I-2**	**Kevenet I-1E**	**Kevenet I-2E**
Minimális le és feltöltési sebesség Mbps	10/2 Mbps	15/2 Mbps	10/2 Mbps	15/2 Mbps
Rendes körülmények között elérhető Mbps	10/2 Mbps	15/2 Mbps	10/2 Mbps	15/2 Mbps
Elérhető maximális sebesség Mbps	30/5 Mbps	40/5 Mbps	50/10 Mbps	75/20 Mbps
Havidíj határozatlan időre	7390 Ft/hó	10 190 Ft/hó	7190 Ft/hó	9990 Ft/hó
Havidíj 1 éves szerződéssel	6190 Ft/hó	8490 Ft/hó	5990 Ft/hó	8290 Ft/hó
Havidíj 2 éves szerződéssel	5190 Ft/hó	7090 Ft/hó	4990 Ft/hó	6890 Ft/hó
E-mail címek	-	-	-	-
Webtárhely	-	-	-	-
Domain név	-	-	-	-
Utalásos fizetés esetén érvényes kedvezmény	200 Ft	200 Ft	-	-

Áraink az ÁFA-t tartalmazzák!

HITELES KFT. üzleti előfizetői csomagok:

Díjcsomagok megnevezése	**Kevenet EHO-1**	**Kevenet EHO-2**
Minimális le és feltöltési sebesség Mbps	16/1 Mbps	24/1 Mbps
Rendes körülmények között elérhető Mbps	16/1 Mbps	24/1 Mbps
Elérhető maximális sebesség Mbps	50/10 Mbps	75/20 Mbps
Havidíj határozatlan időre	9090 Ft/hó	10 890 Ft/hó
Havidíj 1 éves szerződéssel	7790 Ft/hó	9290 Ft/hó
Havidíj 2 éves szerződéssel	6390 Ft/hó	7790 Ft/hó
E-mail címek	5 db	10 db
Webtárhely	-	-
Domain név	-	-
Telepítési díj		
Határozatlan idejű szerződéssel	20 000 Ft+ÁFA	20 000 Ft+ÁFA
1 éves szerződéssel	10 000 Ft+ÁFA	10 000 Ft+ÁFA
2 éves szerződéssel	5 000 Ft+ÁFA	5 000 Ft+ÁFA

Áraink az ÁFA-t tartalmazzák

Forgalmi statisztika

A szolgáltató a forgalmi statisztikát kérésre díjmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

Az egységárak tájékoztató jellegűek, változhatnak. A szolgáltatás lemondása esetén a végberendezések visszakerülnek az HITELES KFT. tulajdonába.

eseti díjak és költségtérítések:

Fix ip cím (db/hó)	0 Ft
Kiszállási díj (előfizető részéről felmerült hiba esetén):	8 000 Ft
Javítási/szerelési munka óradíja óra:	10 000 Ft
Áthelyezési díj kiszállással:	20 000 Ft
Sürgősségi létesítési-, javítási díj:	30 000 Ft
Szerződés felmodás utáni végberendezés leszerelés díja	10 000 Ft
Szerződés módosítási díj (szerződő neve/ címe változik):	3 500 Ft
Szolgáltatás-csomag módosítási díj:	3 500 Ft
Csekk újraküldésének díja (csekkes fizetési mód esetén):	3 500 Ft
Szüneteltetési díj max 6 hónap egy évben (egyszeri díj):	3 500 Ft
Telepítés díj határozatlan idejű szerződés esetén	26 000 Ft
Telepítés díj egy éves időtartamra szóló szerződés esetén	13 000 Ft
Telepítés díj két éves időtartamra szóló szerződés esetén	7 000 Ft
Számla lejárat értesítő díja:	0 Ft
8 napos fizetési felszólítás díja:	0 Ft
15 napos Fizetési felszólítás díja:	1 000 Ft
20 napos Fizetési felszólítás díja:	0 Ft
24 napos Fizetési felszólítás díja:	0 Ft
30 napos Fizetési felszólítás díja:	5 500 Ft
Kikapcsolási díj:	0 Ft
Visszakapcsolási díj:	0 Ft
Kihelyezett végberendezés megtérítési díja sérülés / lopás / meghiusult leszerelés esetén:	40 000 Ft

Áraink a 27 százalékos ÁFA-t tartalmazzák!

Szolgáltatás átadás/átvételi jegyzőkönyv

Előfizető adatai :

Név (születési név) / Cégnév	
Születési hely ,idő / Cégjegyzékszám	
Állandó lakcím / Telephely	
Anyja neve / kapcsolattartó	

Előfizetés adatai :

Szerelés időpontja	
Szerelést végző neve	
Telepítés helye	
A szolgáltatás típusa és megnevezése	
A szerelést végző aláírása	
Szereléskor mért le és feltöltési sebesség	

A Szolgáltató tulajdonában maradó, de az ügyfélhez felszerelt eszközök listája:

Eszköz adatai :

MAC:

Típus:

Antenna:

SSID:

Kijelentem, hogy az általam megrendelt szolgáltatás kiépült, megfelelően működik és a jegyzőkönyv aláírásával egyidejűleg azt használatba veszem .
Vállalom jogi és anyagi felelőségem teljes tudatában, hogy a szolgáltató tulajdonában maradó eszközök állagát megóvom, azokat más célra nem használom, harmadik félnek azt át nem adom. A szerződés megszűnésének esetén az eszközöket a Szolgáltatónak hiánytalanul visszaadom, a leszereléshez a szerződés megszűnését követő 30 napon belül időpontot biztosítok. Ha akadályozom, hogy az eszközöket jogos tulajdonosa leszerelje, úgy viselem ennek minden jogi következményét.

-Az előfizető nyilatkozik a beszerelés alkalmával a választott csomagról . A csomag változtatás joga megilleti az Előfizetőt az ÁSZF 9.3.4. pontja szerint.-Az előfizető nyilatkozik arról, hogy a munkalapon feltüntetett személyi adatok a valóságnak megfelelnek, ezen nyilatkozatáért felelősséget vállal. A szerelésen jelenlévő személy (ha nem azonos az előfizetővel) nyilatkozik arról, hogy hivatalosan képviseli az Előfizetőt és átveheti a nevében a szolgáltatást.-Az előfizető nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást működőképes állapotban

vette át, a hozzátartozó eszközökkel együtt. Az előfizető elismeri, hogy az átvett műszaki eszközök használatához a tájékoztatást megkapta.

…....., 201_ ----------

Előfizető

3. sz. melléklet

A szolgáltatások minőségi célértékei , értelmezése, és teljesítésük

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	Célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Nap	30
2. Minőségi panasz hibaelhárítás ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Óra	72
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatás idejéhez képest	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Százalék	95
4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizető számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Perc	2160
5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt elérhető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Perc	2880
6. garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele estén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál.			
LH PREPAID			kbps	512 / 128

Kevenet I-1			mbps	30/5
Kevenet I-2			mbps	40/5
Kevenet I-1 E			mbps	50/10
Kevenet I-2 E			mbps	75/20
Kevenet EHO-1			mbps	50/10
Kevenet EHO-2			mbps	75/20
7. Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya	Az Ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	*A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tarozik bele.)*	%	95
8. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.			0

1. **Szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalási határideje**:

Minőségi mutató neve:
Új hozzáférés létesítési idő

A minőségi mutató meghatározása:
A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap).

Az adatok forrása:
A szolgáltató nyilvántartása

Vállalt érték: célérték 15 nap

2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje:

Minőségi mutató neve:
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi mutató meghatározása:
A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (megkezdett óra).

Az adatok forrása:
A szolgáltató nyilvántartása, minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Vállalt érték: célérték 72 óra

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:

Minőségi mutató neve:
A szolgáltatás rendelkezésre állása

A minőségi mutató meghatározása:
A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (%)

Az adatok forrása:
A szolgáltató nyilvántartása, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Vállalt érték: célérték 95 %

4. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szüneteltetés egy évben:

Minőségi mutató neve:
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

A minőségi mutató meghatározása:
Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (perc)

Az adatok forrása:
A szolgáltató nyilvántartása.

Vállalt érték: célérték 2160 perc

5. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: az előfizetők legalább 10 %-át érintő átmeneti szüneteltetés egy évben összesen:

Minőségi mutató neve:
Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

A minőségi mutató meghatározása:
Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető.

Az adatok forrása:
A szolgáltató nyilvántartása.

Vállalt érték: célérték 2880 perc

6. Garantált fel- és letöltési sebesség

Minőségi mutató neve:
Garantált (átlagosan elvárható) fel- és letöltési sebesség

A minőségi mutató meghatározása:
Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 % - ában garantál. (kbit/s)

7. Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya

Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.

8. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

IP csomagkapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt küldését.

4. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat
Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzat

A HITELES KFT. (a továbbiakban: „szolgáltató") az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 4/2012 (I,24) NMHH Elnöki rendelet alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.
Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.
A szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat
a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága)legyen.

2. Adatvédelmi jogszabályok

a)Alkotmányról szóló 1959.évi XX. törvény 59.§.(1)
b)A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény (83.§);
c)A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény ")
d)Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény 154. és 156. §-ában foglalt rendelkezések;
e) A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítók kijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012 (I.24.) NMHH Elnöki Rendelet
f) A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

3. Definíciók

i) Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható)természetes személlyel
kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt -közvetlenül vagy közvetve -név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;
ii) Adatkezelés : az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang-vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is;
iii) Adatfeldolgozás : az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;
iv) Adattovábbítás : ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;
v) Nyilvánossá gra hozatal : ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé
teszik.
vi) Adatkezelő : adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem

rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

Vii) Adatf eldol goz ó : Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

Viii) Gépi feldol goz ás : A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

ix) Adatt örlés : Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

4. A szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

4.1 Adatkezelési célok

A szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti a Elektronikus Hírközlési törvény 154.§-a alapján:

4.1.1.Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;

b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;

c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;

d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai

e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c)pontban meghatározott adatai;

f) ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b)pontban meghatározott adatai.

4.1.2.a Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

a) az Előfizető neve;

b) az Előfizetői állomás azonosítója;

c) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;

d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b)ponttól;

e) az igénybe vett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;

f) az Előfizető által választott fizetési mód;

g) az Előfizető által választott fizetési periódus

h) pénzintézeten keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszáma;

i) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;

j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja

k) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;

l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;

m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;

n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

-A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az 4.1.1 és 4.1.2 pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához

műszakilag elengedhetetlenül szükséges.
-A szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.
-A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 4.1.1 és 4.1.2 pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.
-Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely 4.1.1 és 4.1.2 pontokban bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.
-Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel. (Eht. 154.§)
4.1.3 Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti -és egy évig megőrzi (EHT 141.§.)–a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:
a) az előfizető /bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
b) az előfizetői /bejelentői hívószámot;
c) a hibajelenség leírását;
d)a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
e) a hiba okát;
f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
g) az előfizető értesítésének módját és időpontját
4.1.4 Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyigazolvány /útlevélszám szám; e-mail cím).
4.2 Az adatkezelés módja
Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről.
Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:
a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli
b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről
Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által.
Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattévő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.
A szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.
A szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.
A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Az előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.
Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.
Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.
-A szolgáltató által az NMHH Elnöki rendelet szerinti, előfizetők és felhasználók számára biztosítandó lehetőségekről köteles ügyfélszolgálatán és internetes honlapja mellett az egyéb szokásos módokon is tájékoztatást adni.
-A szolgáltató az Eht. 145. § (2) bekezdésében és NMHH Elnöki rendelet 9. § (2) bekezdésében foglalt kivétellel, saját tevékenységi körén belül, köteles biztosítani a következőket:
a) amennyiben nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználóival vagy előfizetőivel kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére kerülhet sor, az ilyen adatok kizárólag akkor kezelhetők, ha azok a felhasználóval, illetve előfizetővel nem hozhatók kapcsolatba, valamint azokból nem vonható le a felhasználóra, illetve az előfizetőre vonatkozó következtetés (anonimizált adatok), vagy ha a felhasználók, illetve előfizetők ehhez hozzájárultak és csak olyan mértékben és időtartamig, amely az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges;
b) a szolgáltatónak a felhasználókat, illetve az előfizetőket a hozzájárulásuk megszerzése előtt tájékoztatnia kell a kezelni kívánt, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok típusáról, az adatkezelés céljairól és időtartamáról, valamint arról, hogy az értéknövelt szolgáltatás nyújtása céljából az adatokat továbbítják-e harmadik személynek;
c) a felhasználóknak, illetve előfizetőknek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásukat bármikor visszavonhassák;
d) ha a felhasználók, illetve előfizetők a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezeléséhez
hozzájárultak, továbbra is biztosítani kell számukra azt a lehetőséget, hogy –egyszerű módon és díjmentesen –a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes közléstovábbítás esetében ideiglenesen letilthassák az ilyen adatok kezelését; továbbá
e) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok a)–d) ponttal összhangban történő feldolgozását csak olyan személy végezheti, aki a nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások szolgáltatójának irányítása alatt, vagy az értéknövelt szolgáltatást nyújtó harmadik személy irányítása alatt jár el; ezt az adatfeldolgozást az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékre kell korlátozni.

5.Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama
5.1 A 4.1.1 a)-c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig illetve azt követő 1 évig kezeli.
A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 1 (egy) évig kezeli:
a) az előfizetői állomás azonosítója;
b) az előfizető címét, állomása típusa;
c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;

d) hívó és hívott előfizetői számok;
e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
g) a szolgáltatás dátuma;
h) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei.
A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.
5.2 Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.
Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott –így különösen a tulajdonosa által letiltott –előfizetői végberendezések használatára, , illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.
Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei
A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.
6.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás
A szolgáltató
a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
b) tudományos, közvélemény-vagy piackutatás, céljából csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.
6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre
Az előfizető a szolgáltató által közétett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.
Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történne meg.
A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendőek mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatók, és amelyek a szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a szolgáltató tulajdonosával.
A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak

abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992.évi LXIII.tv.9.§.).
Az előfizető a szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden
bejelentését, valamint a szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

6.3.1 A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,

b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:

a) a nemzetbiztonság,

b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,

c) a közvádas bűncselekmények, valamint

d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése,bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, PSZÁF-nak, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak; Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

-A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

-A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

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

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

-A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Hivatal -a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során -a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

-A szolgáltató -a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről.

-Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott

beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti. (Eht 155.§)

6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében –a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;

b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;

c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára
részben vagy egészben korlátozta, vagy

d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5.pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett előfizetőnek a törlés tényétől.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

a) az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;

b) a 6.2.2 pontban meghatározott szerveknek;

c) az érintett személynek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz

6.5 A szolgáltató kötelezettségei

A szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

A szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a szolgáltató köteles:

Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban-szerver)a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát -a további kezelést már

nem igénylő, változatlanul maradó adatokat -el kell választani az aktív résztől, majd a passzívvá vállt adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.
Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.
Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.
Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.
Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.
6.6 Az előfizető jogai
Az adatvédelmi törvény 24.§.(5)szakasza alapján az előfizető jogosult
a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
b) megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
c) adatainak helyesbítését, vagy –amennyiben erre a jogszabály lehetőséget ad -
d) tiltakozást előterjeszteni
e) hatósági jogérvényesítésre
6.6.1 Tájékoztatás kérése
Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§).
Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja.
6.6.2 Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása
Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálata értesítésével visszavonni, vagy módosítani az előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet töröltetni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).
6.6.3 Helyesbítés kérése
Amennyiben az Előfizetőről, Igénylőről, Felhasználóról a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírást, hibát tartalmaznak, úgy az Előfizető –az adatkezelés időtartama alatt - bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.
6.6.4 Tiltakozási jog
Az Előfizető, Felhasználó, Igénylő tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha
a) a személyes adatok kezelése (továbbítása)kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
c)a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.
A Szolgáltató -az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével -a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést -beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is -megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik

kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.
Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen - annak közlésétől számított 30 napon belül - szerint bírósághoz fordulhat.
Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.
Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni,ha
az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.
Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.
6.6.5 Hatósági jogérvényesítés
Az Előfizető, Igénylő, Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A perre a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetékes (1055 Bp. Markó u.25)
Az előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 6. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és /vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti
Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog-jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

7.A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége
Neve: Mikola Péter
Levelezési cím: 8788 Sénye, Felsőhegy u .1.
email : info@kevenet.hu
A belső adatvédelmi felelős:
a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
b) ellenőrzi az adatvédelmi törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
f) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

8. A hálózatok és a szolgáltatások biztonsága és integritása
A hálózati biztonság megsértésének magas szintű kockázata esetén a nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak értesítenie kell az előfizetőket az ilyen kockázatról, és – amennyiben a kockázat a szolgáltató által teendő intézkedések alkalmazási körén kívül esik –a lehetséges jogorvoslatokról, beleértve a valószínűleg felmerülő költségek megemlítését.
A szolgáltató az Eht. 156. § (2)–(8) bekezdéseiben foglaltak alapján köteles haladéktalanul tájékoztatni a Hatóságot, illetve az Eht. 156. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben az előfizetőt vagy más magánszemélyt is a személyes adatok megsértésének észlelése (e rendelet

alkalmazásában: személyes adatok megsértése) esetén.
(2) A szolgáltató köteles a személyes adatok megsértését az általa lefolytatott belső vizsgálat végeztével haladéktalanul, de legkésőbb az észlelést követő 48 órán belül elektronikus úton a Hatóságnak bejelenteni.
(3) A (2) bekezdésben foglalt bejelentésnek tartalmaznia kell :
a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
b) az érintett személyes adatok körét;
c) az érintett előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
d) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével
kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
e) a személyes adatok megsértését előidéző cselekmény pontos leírását;
f) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
g) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
h) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában az előfizető vagy más magánszemély (5) bekezdés szerinti értesítése már megtörtént, annak időpontját és módját.
(4) A szolgáltató a (2) és a (3) bekezdés alapján bejelentett személyes adatok megsértésének után követéséről az esemény végleges lezárásáig, illetve a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszüntetéséig havonta köteles a Hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.
(5) Az Eht. 156. § (5) bekezdés első mondatában foglalt értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint.
(6) Az (5) bekezdésben foglalt értesítésnek tartalmaznia kell:
a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
b) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;
c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
f) amennyiben az előfizető vagy más magánszemély értesítésekor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is.
(7) A szolgáltató által a személyes adatok megsértésének eseteiről vezetett nyilvántartásnak az Eht. 156. § (4) bekezdésében foglaltak alapján tartalmaznia kell a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:
a) a személyes adatok megsértésének időpontját;
b) a személyes adatok megsértésének helyét;
c) az érintett előfizetők és más magánszemélyek számát;
d) az érintett személyes adatok körét és számát;
e) a személyes adatok megsértésének várható hatásait;
f) a szolgáltató által a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében már
megtett, illetve tervezett korrekciós intézkedéseket.
(8) A (7) bekezdésben foglalt nyilvántartásnak tartalmaznia kell továbbá a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az előfizetők, illetve más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat is.
Eht 156.§

-A szolgáltató -szükség szerint más szolgáltatókkal közösen -műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről.
-Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.
-A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul
köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.
-Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.
-Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival
való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.
- Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.
- Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.
-A Hatóság ajánlást adhat ki a jelen § szerinti bejelentési és értesítési kötelezettség teljesítésének a módjára, és a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatók személyes adatok kezelésével kapcsolatos elérendő biztonsági szintre vonatkozó legjobb gyakorlatokról.
-A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.
-A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.
-Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem

ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.
-A szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg.
-Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.
-A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat -a 158. §-ban foglalt adatfeldolgozás kivételével -az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához.
-A felhasználó, és az előfizető a előző bekezdésben foglalt hozzájárulását bármikor visszavonhatja.
-Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, aforgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.
-Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre körözési eljárás lefolytatása érdekében a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel
kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat
A szolgáltatók kötelesek haladéktalanul bejelenteni a Főügyelet részére a hálózatbiztonság megsértésének minden olyan esetét (e rendelet alkalmazásában: hálózatbiztonsági esemény), amely jelentős hatással volt a hálózatok, illetve a szolgáltatások működésére.
(2) A Főügyelet a Hatóság útján szükség szerint tájékoztatja a többi tagállam nemzeti szabályozó hatóságát és az Európai Hálózat-és Információbiztonsági Ügynökséget (a továbbiakban: ENISA).
(3) A Hatóság honlapján tájékoztathatja a nyilvánosságot, illetve a szolgáltatóknak határozatával tájékoztatási kötelezettséget írhat elő, amennyiben mérlegelése szerint a hálózatbiztonsági esemény nyilvánosságra hozatalának hiánya a közérdeket sértené vagy veszélyeztetné.
(4) A (3) bekezdésben foglalt szolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell:
a) a hálózatbiztonsági esemény időpontját;
b) az érintett előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők a hálózatbiztonsági eseménnyel kapcsolatban további
felvilágosítást kérhetnek;
d) a hálózatbiztonsági esemény várható következményeit;
e) a hálózatbiztonsági esemény hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
f) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában a nyilvánosság tájékoztatása már megtörtént, annak
időpontját és módját.
(5) A Hatóság a Főügyelethez beérkező bejelentésekről és a megtett intézkedésekről évente

összefoglaló jelentést nyújt be az Európai Bizottságnak és az ENISA-nak.
(6) A Hatóság az Eht. 47. § szerinti eljárásban és szabályok alapján felhívhatja –teljesítés hiányában pedig határozatával kötelezheti –a szolgáltatókat a szolgáltatásaik és a hálózataik biztonsági és integritási szintjének megállapításához szükséges adatok szolgáltatására, ideértve írásos biztonsági stratégiájuk átadását is.
(7) A Hatóság hatósági határozatban kötelezheti a szolgáltatókat arra, hogy a határozatban megjelölt független, minősített szervezet által végzett hálózatbiztonsági ellenőrzésen vegyenek részt. Az ellenőrzés költségei a kötelezett szolgáltatót terhelik.
(8) A Hatóság az e §-ban alkalmazott eljárása során figyelembe veszi az ENISA hálózatbiztonságra vonatkozó műszaki iránymutatásait.

9. A Hatóság közreműködése az elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tételében

A Hatóság a büntetőeljárásról szóló 1998. évi XIX. törvény 158/D. § (5) bekezdése és 596/A. § (6) bekezdése alapján, illetve az egyéb törvényben meghatározottak alapján szervezi és ellenőrzi a büntetőügyben a bíróság által elrendelt elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtását, továbbá a külön törvényben meghatározott hatóság által elrendelt elektronikus adat hozzáférhetetlenné tétele végrehajtását.
(2) A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus úton megküldött értesítése alapján a Hatóság a bíróság elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételéről szóló rendelkezését, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus adat hozzáférhetetlenné tételéről szóló rendelkezését kizárólag elektronikus úton közli a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatókkal.
(3) A Hatóság az (1) bekezdésben meghatározott feladat végrehajtása érdekében működteti a központi elektronikus hozzáférhetetlenné tételi határozatok adatbázisát (a továbbiakban: KEHTA), és a működtetés céljából feldolgozza az oda bevitt adatokat. A KEHTA adatai nem nyilvánosak, azokba
a)a bíróság által elrendelt ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tétel esetén a bíróság, az ügyész, a nyomozó hatóság és az Országgyűlés illetékes bizottságának a tagjai,
b)a külön törvényben meghatározott hatóság által elrendelt hozzáférhetetlenné tétel esetén a külön törvényben meghatározott hatóság, a bíróság, az ügyész, a nyomozó hatóság és az Országgyűlés illetékes bizottságának a tagjai
tekinthetnek be.
(4) A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus úton megküldött értesítése alapján a Hatóság a KEHTA-ban rögzíti
a)az eljáró bíróság, a külön törvényben meghatározott hatóság megnevezését és a határozat számát,
b)az elektronikus adathoz való hozzáférés megakadályozásáról, illetve a megakadályozás megszüntetéséről szóló rendelkezést,
c)az elektronikus adat azonosítására és elérésére vonatkozó adatokat.
(5) A Hatóság a hiányosan megküldött értesítéssel kapcsolatosan az adatok pótlása érdekében a bíróságot, illetve a külön törvényben meghatározott hatóságot elektronikus úton megkeresi, továbbá jelzi a bíróságnak, illetve a külön törvényben meghatározott hatóságnak, ha a rendelkezés elektronikus hírközlési szolgáltatók általi végrehajtása a megadott adattartalommal kétséges lehet.
KEHTA
(1) A hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók és a kereső-és gyorsítótár - szolgáltatók kötelesek a KEHTA - hoz csatlakozni abból a célból, hogy a bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus adathoz való hozzáférés megakadályozásáról, illetve a megakadályozás megszüntetéséről rendelkező határozatainak eleget tegyenek, illetve a végrehajtást a hozzáférhetetlenné tett adatra irányuló keresés eredményeként talált vagy a tárolt változat elérhetőségének nem biztosításával elősegítsék.

(2) Mentesül a KEHTA-hoz való csatlakozási kötelezettség alól az a nyilvános internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely kizárólag olyan más elektronikus hírközlési szolgáltatón keresztül csatlakozik a Budapesti Adatkicserélő Központhoz (BIX) és a nemzetközi adatkicserélő központokhoz, amely szolgáltató már csatlakozott a KEHTA-hoz.
(3) A KEHTA és a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók, illetve a kereső-és gyorsítótár-szolgáltatók közötti adatcsere elektronikus formában, hitelesített adatkapcsolat útján történik . A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság és a Hatóság közötti elektronikus kapcsolattartás biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján történik.
(4) A Hatóság a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltató vagy a kereső-és gyorsítótár-szolgáltató kérésére -a rendelkezésére álló technikai lehetőségekhez képest - közreműködik a határozatok végrehajtásához szükséges technikai környezet biztosításában.
(5) Ha a Hatóság az elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tételében a (4) bekezdés szerint közreműködik, az érintett hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatóval és a kereső-és gyorsítótár-szolgáltatóval közigazgatási szerződést köt. A közreműködés keretében a Hatóság a közigazgatási szerződésben meghatározott módon és feltételekkel hozzáférést biztosít az érintett hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltató vagy a kereső-és gyorsítótár-szolgáltató részére olyan technikai segítségnyújtó rendszerhez, amely műszaki jellemzőinél fogva alkalmas a hozzáférhetetlenné tétel megvalósítására.
(6) A Magyarország területén található adatkicserélő központok, így különösen a Budapest Internet Exchange (BIX) kötelesek közreműködni az e § szerinti intézkedések végrehajtásában.
(7) A Hatóság ajánlást adhat ki az e § szerinti hozzáférhetetlenné tételi kötelezettség teljesítésének módjára vonatkozó legjobb gyakorlatokról, illetve felhasználói segítséget nyújt a bíróság, a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók és a kereső-és gyorsítótár szolgáltatók számára a KEHTA kezeléséhez.

10. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Eht 159/A. §(1) Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója -az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében -megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:
a) helyhez kötött telefon-vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Eht 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok;
b) helyhez kötött telefon-vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges -az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
d) helyhez kötött telefon-vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

e) helyhez kötött telefon-vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
f) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d)pont szerinti adatok;
i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);
(2) Az (1) bekezdésben előírt adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt (1) bekezdés szerinti adatokra is kiterjed.
(3) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, a (2) bekezdés szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.
(4) Az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az (1) bekezdés
szerint tárolt adatok, továbbá az (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.
(5) Az (1) bekezdés alapján adatmegőrzésre kötelezett elektronikus hírközlési szolgáltató az adatmegőrzés feladatával kizárólag abban az esetben bízhat meg adatfeldolgozóként más vállalkozást, illetve a megőrzött adatokat kizárólag abban az esetben tárolhatja az Európai Gazdasági Térség más tagállamában, ha a megőrzött adatokhoz való hozzáférés tekintetében az adatfeldolgozóval kötött adatmegőrzési szerződés tartalmazza az (1)-(2) bekezdés szerinti adatkérésekre vonatkozó hazai titokvédelmi, minősített adat-védelmi szabályoknak megfelelő biztonsági és hozzáférési követelményeket. Az elektronikus hírközlési szolgáltató a megőrzött adatokat nem tárolhatja olyan ország területén, illetve az adatmegőrzés feladatával nem bízhat meg olyan országbeli adatfeldolgozót, amely ország az Európai Gazdasági Térségnek nem tagállama.
(6) E § alkalmazásában kommunikáció valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás révén megvalósított információcsere vagy információtovábbítás véges számú felek között, amely magában foglalja a sikertelen hívásokat. E § alkalmazásában a kommunikáció nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózaton keresztül műsorterjesztési szolgáltatás részeként a nyilvánosságnak továbbított információt, kivéve, ha az információ az azt átvevő, azonosítható előfizetőhöz vagy felhasználóhoz kapcsolható.
(7) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult szervezetek évente statisztikát kötelesek készíteni és az Európai Bizottság részére eljuttatni. A statisztikának a következőket kell tartalmaznia:
a) azokat az eseteket, amelyekben a szolgáltató e § alapján az illetékes hatóságok számára adatot szolgáltatott,
b) e § szerinti adatok megőrzése időpontját és azon időpont között eltelt időt, amikor az illetékes hatóság az adatok továbbítását kérte,
c) azokat az esetek, amelyekben a szolgáltató az adatok iránti kérelmeket nem tudta teljesíteni.

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129.§ (5)bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 129.§ (5)bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében/a szerződés megszűnéséig

az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma	Eht. 129.§ (5) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig

előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság

Védelme a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig		
Az Előfizető aláírása	Az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés

		érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek,

nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig		
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig (a Szolgáltató az adatot az elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles)illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig

a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság vvédelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából

az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig		
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az

		ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direkt marketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.

közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig ,illetve a szerződés megszűnéséig

5.sz. melléklet Előfizetői Tájékoztató a biztonsági kérdésekről

Előfizetői tájékoztató
az Eht. 2003. évi C. törvény 156.§ (3) bekezdése alapján
Hírközlési szolgáltatás nyújtásához
Internet elérési szolgáltatás esetén

A Szolgáltató az Előfizetőket a jelen tájékoztató útján tájékoztatja
a) a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és
b) a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

1. A hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása és a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében előírt kötelezettségek
-A Szolgáltató –a hálózatsemlegességgel kapcsolatos átláthatóság biztosítása érdekében –az előfizetők, felhasználók számára az általános szerződési feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített minőségben, átlátható módon köteles biztosítani az internet szolgáltatáshoz való hozzáférést.
-A Szolgáltató köteles az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat internetes honlapjukra feltölteni, hozzáférhetővé tenni és folyamatosan frissíteni. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatok megjelölését (címét), formátumát, részletes tartalmát és a hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározását a 3. melléklet tartalmazza.
-A szolgáltató az általa nyújtott egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket internetes honlapján közvetlenül az egyes ajánlatok mellett köteles közzétenni.
-Amennyiben a szolgáltató az általa nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatási csomagokat összefoglaló táblázatban jeleníti meg, az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket közvetlenül az összefoglaló táblázat mellett köteles elhelyezni. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató link betűmérete nem lehet kisebb, mint a szolgáltató által közzétett kereskedelmi kommunikációban használt közlés betűmérete.
-A szolgáltató –a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében –internetes honlapján könnyen megtalálható helyen (a honlap főoldalán, az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokat bemutató aloldalakon, vagy a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon) köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti,a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást.
-A szolgáltató köteles valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (a továbbiakban: szűrőszoftver) internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát biztosítani.
-A Gyermekvédelmi Internet-kerekasztal (a továbbiakban: Kerekasztal) az internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó szolgáltatók számára kidolgozott és közzétett ajánlásokkal segíti elő az előző bekezdés szerinti követelményeknek megfelelő szűrőszoftverek fejlesztését vagy kiválasztását. A Kerekasztal ösztönzi a szolgáltatókat az összehangolt szűrőszoftver-politika kialakítására és elősegíti e tevékenységük körében az önszabályozó jellegű együttműködésüket.

2. ÁSZF-ben is rögzített kockázatok és tehető intézkedések
2.1. Internet
E-mailek központi vírusellenőrzése
E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan

feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.
Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mailben, úgy a vírust abból eltávolítja, s erről az Előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti. A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a Szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az Előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az Előfizetőt e-mailben e tényről,értesíti.
A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.
A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése:

A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét.
A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl.
Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik.
A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató lehetővé teheti – amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát nem veszélyezteti –azt, hogy a kéretlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki-illetve bekapcsolhassa.”
Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az Internet-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.
A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.”
Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább 486-os számítógép) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.”

Hálózathasználati irányelvek

Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.
Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével."
Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül. Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing). A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.
Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel."

3. További kockázatok és előfizető által tehető intézkedések

3.1. Internet esetén:

Mivel az internet szabad hálózat, számítógépét mindenkinek védenie kell a vírusok és a nem kívánt látogatók, programok, kéretlen levelek (spam) ellen. A számítógépek megfelelő védelme minden előfizető és felhasználó érdeke és felelőssége is, mert a kártékony programok átvehetik gépük felett az irányítást, és akár személyes adatokhoz való hozzáférést is lehetővé teszik. A vírusok és más biztonsági fenyegetések ellen számos ingyenes és fizetős víruskereső-, tűzfal-szoftver, illetve biztonsági programcsomag közül lehet választani. Fontos azonban azon szabály betartása, hogy csak ellenőrzött helyről történjen alkalmazások letöltése számítógépre és a védelmi szoftverek folyamatosan kerüljenek frissítésre.
A programfejlesztők számos vírusvédelmi csomagot fejlesztettek ki, ezek ára és tudása is széles skálán mozog, de –tájékozódást követően –ajánlatos ezek valamelyikét a számítógépre telepíteni és rendszeresen frissíteni.
A biztonsági programok mellett a számítógépen futó operációs rendszer és a felhasználói programok (pl. internetböngésző és a hozzá tartozó bővítmények, szövegszerkesztő, táblázatkezelő) rendszeres frissítése is szükséges.
Amennyiben az internet-hozzáférés vezeték nélküli hálózaton (WiFi) történő megosztására kerül sor például a lakáson, irodán belül, úgy a hálózat védelmét szolgáló titkosítást mindenképpen szükséges bekapcsolni, mert ellenkező esetben idegenek akár az utcáról is felkapcsolódhatnak rá, és az így „felkínált" internet-hozzáférést használva követhetnek el jogsértéseket, akár bűncselekményeket is. A helyes beállításokhoz javasolt az internetszolgáltató, vagy számítógép-karbantartással foglalkozó szakember segítségét kérni.
Tekintettel kell lenni arra, hogy az interneten elérhető tartalmak letöltése szerzői jogi kérdéseket vethet fel, ezért azok szabad felhasználhatóságáról, illetve a felhasználás feltételeiről tájékozódni szükséges.
Az előfizető számára javasolt minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve ahhoz tartozó jelszó (kód) védelme érdekében. A szolgáltatások igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása.
Tippek a kéretlen e-mail (SPAM) elkerülésére Körültekintően szükséges eljárni és a részletek ismeretében döntést hozni abban az esetben, ha egy-egy klikkeléssel az adataink kezeléséhez történő beleegyezés vagy hozzájárulás megadása történik.

„Javasolt más-más e-mail címek használata publikus helyre történő írás (online vásárlás, chat, fórumok), speciális ajánlatokra történő válaszadás, vagy kérdőívek kitöltése esetén.
Javasolt elkerülni nyilvános oldalakon e-mail cím, telefonszám megadását. A közösségi weboldalakon (iwiw, Facebook stb.) történő részvétel esetén is körültekintően kell eljárni és javasolt mérlegelni a megadott adatok körét, valamint hogy azokat mely más felhasználók láthatják.
Javasolt olyan e-mail cím használata, mely könnyen megjegyezhető, azonban a spammerek és címgyűjtők számára nehezen található ki.
Ha valamely eljárás vagy szolgáltatás igénybevétele során személyes adatok megadását kérik, javasolt tájékozódni, hogy azokra miért van szükség, milyen célra kerülnek felhasználásra a továbbiakban, illetve mindig alaposan szükséges átolvasni az általános szerződési vagy felhasználási feltételeket vagy az adatvédelmi szabályzatot.
Javasolt értesíteni az internetszolgáltatót, a helyi rendszergazdát, és ha kideríthető, a küldő szolgáltatóját is abban az esetben, ha az általa üzemeltetett hálózatból igen nagyszámú kéretlen hirdetés küldésének észlelésére kerül sor.
Sok esetben az internetszolgáltató, vagy a levelezési szolgáltató már biztosítja az kéretlen, vagy ártalmas elektronikus levelek szűrését, mellyel kapcsolatos lehetőségekről javasolt érdeklődni a szolgáltatónál.
Az interneten számtalan, ingyenesen vagy díjfizetés ellenében letölthető szűrőprogram (spamszűrő) érhető el, javasolt ezek valamelyikének használata. Egyes levelezőprogramokba a szűrő már be is van építve. A szűrőprogramok beállításai –szükség szerint –az egyéni igényeknek megfelelően átalakíthatók.

3.2. Internet és telefon esetén:

A végponton történő szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői berendezéseket, megfelelő helyen és környezeti viszonyok mellett szükséges üzemeltetni. Amennyiben az időjárási viszonyok indokolttá teszik (vihar, villámlás) az előfizetőnek javasolt a szolgáltatás igénybevételére használt eszközöket áramtalanítani, mivel a távközlő hálózatba, vagy villamos hálózaton érkező túlfeszültség az előfizetői eszközökben kárt tehet.

6.sz. melléklet Fogalmak értelmezése

Értelmezések az 2003 C tv.,Eht alapján:

10. Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.
11. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás: az e törvényben meghatározott azon elektronikus hírközlési szolgáltatások, amelyek meghatározott minőségben, a Magyar Köztársaság területén bárhol, minden felhasználó számára megfizethető ár ellenében igénybe vehetők.
13. Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs
társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.
14. Elektronikus hírközlési szolgáltató: elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.
22. Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
23. Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.
24. Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató: azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az előfizetővel előfizetői szerződést kötött.
25. Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.
28. Fogyasztó: bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.
34. Hálózati hozzáférési pont: a hálózatnak más hálózat fizikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, melyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.
41. Helyhez kötött telefonszolgáltatás: helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.
42. Helyhez kötött telefonhálózat: helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő nyilvános telefonhálózat.
49. Helymeghatározási adat: az elektronikus hírközlő hálózatban vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás során kezelt bármely adat, amely egy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználója végberendezésének földrajzi helyzetét jelzi.
49/a. Helymeghatározási szolgáltatás: olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet az előfizető vagy felhasználó helymeghatározási adatainak megadásával nyújtanak.
57. Interfész: a jelen törvény alkalmazásában
a) hálózati interfész: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amely más elektronikus hírközlő hálózathoz való hozzáférésre vagy hálózattal való összekapcsolásra szolgál,

b) előfizetői interfész: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amelyen keresztül a szolgáltató a felhasználónak előfizetői hozzáférést nyújt az elektronikus hírközlő hálózathoz,
c) rádióinterfész: a rádióhullámoknak a rádió-berendezések közötti átviteli útját meghatározó rádiós csatlakozási felület, valamint ennek műszaki jellemzői.
64/a. Kis és középvállalkozás: a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások.
77. Műsorterjesztés: az 5/a. pont szerinti bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsor szolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszálas- koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a műsor Internet Protokoll
segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.
85. Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat: teljesen vagy elsősorban a nyilvánosan elérhető, a hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására használt elektronikus hírközlő hálózat.
86. Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás (telefonszolgáltatás): olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével közvetlenül vagy közvetve lehetővé teszi belföldi vagy belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását.
87. Nyilvános telefonhálózat (telefonhálózat): olyan nyilvános elektronikus hírközlő hálózat, amelyen részben vagy egészben nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújtanak, illetve amely alkalmas hálózati végpontok között beszéd, továbbá más kommunikációra, így különösen a telefax és adatkommunikációra.
95. Rádiótávközlő hálózat: olyan elektronikus hírközlő hálózat, amelyben az információátvitel egészben, illetőleg jelentős mértékben rádiófrekvenciás jelek adásával és vételével valósul meg.
110. Vállalkozás: Az a természetes és a jogi személy, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaság - ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is - amelynek a Magyar Köztársaság területén tanúsított, vagy hatásaiban itt érvényesülő piaci magatartása részben vagy egészben a Magyar Köztársaság területén nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódik.
110/a. Végfelhasználó: olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében
használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.
110/b. Végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás: azon vállalkozás, amely a végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.

A Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

a) előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés;
b) előfizetői panasz: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;
c) hibabejelentés: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési

szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;
d) üzleti előfizető:az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást;
e) tartós adathordozó:olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.

A hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározása

Elnevezés	Definíció
Kínált letöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.1
Kínált feltöltési sebesség	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet-hozzáférés szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.2
Garantált letöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.3
Garantált feltöltési sebesség	Az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az előfizetői szerződésben rögzített, az elektronikus hírközlési szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.3
Csomagban foglalt adatforgalom	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely vagy a le-és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.
Túlforgalmazás kezelése	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.
Több saját eszköz közötti megosztási lehetősége	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített módon, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton az internet hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).
Felhasználási módok VoIP Chat alkalmazások Közösségi oldalak Fájlcserélő alkalmazások Video megosztó alkalmazások Egyéb	Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus,amelyhez feltétel kapcsolódhat Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet : -igénybe vehető -nem vehető igénybejelentés

- feltételekkel vehető igénybe

1Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 2. § (1) bekezdés 12. pontja alapján.
2A Rendelet 2. § (1) bekezdés 12. pontja alapján.
3A Rendelet 2. § (1) bekezdés 6.pontja alapján.

7.sz. melléklet Hálózat használati irányelvek

Az Internet szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek –a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően –a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:
- Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.

- Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.

- A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.

- Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.

- Nem megengedett magatartások, amelyek:

 bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujto gatnak,

 szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,

 pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők

 súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,

 becsmérlők és megalázók,

 faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,

 egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,

 elfogadhatatlan mértékű félelem-vagy nyugtalanságérzetet keltenek,

 bárkinek a magánéletét vagy a nyugalmát indokolatlanul zavarják,

 az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
- Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednének meg, hogy gyermekük tudomására jusson.- Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalmát, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.

8. sz melléklet Szolgáltatási települési lista:

Adony
Alsónémedi
Apaj
Áporka
Apostag
Beloiannisz
Bugyi
Bugyi – Felsővány
Bugyi – Ürbőpuszta
Dabas
Délegyháza
Dömsöd
Dunaföldvár
Dunaharaszti
Dunavarsány
Dunavecse
Felsőpakony
Gyál
Gyömrő
Inárcs
Iváncsa
Kerepes
Kisapostag
Kiskunlacháza
Kistarcsa
Kulcs
Kunszentmiklós
Lórév
Maglód
Majosháza
Makád
Martonvásár
Nagytarcsa
Ócsa
Péteri
Ráckeresztúr
Ráckeve
Ráckeve – Újhegy
Solt
Szalkszentmárton
Szigetbecse
Szigetcsép
Szigethalom
Szigetszentmárton
Szigetszentmiklós
Szigetújfalu
Taksony
Tass
Tass Zsilip
Tököl
Üllő
Vecsés

9.sz melléklet

Feltöltőkártyás (Prepaid Hotspot) Internet Hozzáférés Szolgáltatás

Nem elérhető

Általános Szerződési Feltételek
Feltöltőkártyás (Prepaid Hotspot) Internet Hozzáférés Szolgáltatásra

Készült: 2021. 07. 01.
Érvényes: 2021.07.01.

Tartalomjegyzék

1.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya és szabályozási köre
1.2 Alapfogalmak
1.2.1 Szolgáltatás
1.2.2 Szerződő felek
1.3 Az Általános Szerződési Feltételek közzététele
1.4 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya, változtatásának lehetősége
1.5 Az Általános Szerződési Feltételek módosítása
2. A Szolgáltatás, Felhasználói jogviszony
2.1 A Szolgáltatás időbeli hatálya
2.2 A Szolgáltató kötelezettsége
2.3 A Szolgáltatás minőségi minimum és célértékei, a minőségi minimum és célértékek értelmezése és teljesítésük mérésének módszerei
2.4 A Szolgáltatás igénybevétele
2.5 A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos korlátozások
2.6 A Szolgáltatás szünetelése és korlátozása
2.7 Kártérítés és korlátozott felelősség
2.7.1 Szolgáltató kártérítési felelősségének kizárása
2.7.2 Szolgáltató kártérítési kötelezettsége
2.7.3 Felhasználó kártérítési kötelezettsége
3. Díjak és fizetési feltételek
4. A szerződés megszűnése
5. Adatkezelés
5.1 A Felhasználói jogviszonyhoz kapcsolódó esetleges adatok, igazolások
5.2 Adatszolgáltatás
5.3 Együttműködés és tájékoztatás
5.4 A Felhasználók személyes adatainak kezelése
5.5 Személyes adatok védelme
6. Hibabejelentés
7. Egyéb rendelkezések
8. Szolgáltatási terület
9. Felügyeleti szervek címe, telefonszáma

1.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya és szabályozási köre.

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket (ÁSZF) a vonatkozó hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően azért adta ki, hogy ebben részletesen szabályozza a Szolgáltatással és annak igénybevételével kapcsolatos feltételeket, a Szolgáltató és a Felhasználó jogait és kötelezettségeit és egyéb, a Szolgáltatással összefüggő lényeges

körülményeket. Az ÁSZF mindenkor hatályos szövege a Szolgáltató és a vele szerződéses kapcsolatba lépő Felhasználó között létrejövő Felhasználói jogviszony részeként a Szolgáltatási jogviszony általános feltételeit tartalmazza. Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően a Szolgáltató tevékenységére vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyvben foglalt rendelkezések, és a megfelelően közzétett nemzetközi szerződések,szabványok kötelező erejű feltételei külön kikötés nélkül is irányadóak.

1.2 Alapfogalmak

1.2.1 Szolgáltatás

Szolgáltatás: a Szolgáltató vezeték nélküli feltöltő kártyás (Prepaid Hotspot) Internet Hozzáférés Szolgáltatása.

1.2.2 Szerződő felek:

- Szolgáltató, aki a Szolgáltatást Felhasználó felé szolgáltatja :

HITELES KFT.

Székhely : 8788 Sénye, Felsőhegy u .1.
Adószám : 12214038-2-20
Cégjegyzékszám: 20-09-074994
Számlaszám : 10700512-70074925-51100005
Honlapjának címe: www.kevenet.hu
E-mail: info@kevenet.hu
Telefonos ügyfélszolgálat: 06 24 424 200, 06 202 315 135

- Felhasználó: Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, egyéni vállalkozó, egyéb szervezet, aki a felöltőkártya kártya megvásárlásával, és annak használatával a Szolgáltatást igénybe veszi. A Felhasználó felel az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért.

1.3 Az Általános Szerződési Feltételek közzététele

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket Internetes honlapján (www.kevenet.hu) közzéteszi. A Szolgáltató a Felhasználói jogviszony létrehozásával egyidejűleg az ÁSZF egy példányát az Felhasználó rendelkezésére bocsátja kérés esetén ügyfélszolgálatán.

1.4 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya, változtatásának lehetősége

Az ÁSZF mindaddig hatályban marad, amíg a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására jogosult. A szerződési feltételek megváltoztatására a Szolgáltató egyoldalúan jogosult. A Szolgáltató bármikor egyoldalúan jogosult az ÁSZF megváltoztatására, amennyiben ezt jogszabályváltozás, hatósági döntés számára kötelezővé teszi. A Felhasználó köteles a jogszabályváltozásból adódó feltételváltozást tudomásul venni.

1.5 Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et módosítja, a módosításról annak hatályba lépése előtt 30, azaz

harminc nappal a Szolgáltató ügyfeleit, a módosításnak a Szolgáltató honlapján történő egyidejű közzétételével tájékoztatja, vagy lehetőség szerint írásban, elektronikus levélben, illetve egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

Az ÁSZF módosítása elfogadásának minősül, ha a Felhasználó ráutaló magatartásával a Szolgáltatást a hatályba lépést követő 15 napon túl továbbra is igénybe veszi.

2. A Szolgáltatás, Felhasználói jogviszony

2.1 A Szolgáltatás időbeli hatálya

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott Szolgáltatásokat, a Felhasználó részére átnyújtott kártyán feltüntetett ideig nyújtja.

2.2 A Szolgáltató kötelezettsége

A Szolgáltató kötelezettsége a Szolgáltatás nyújtása a Felhasználó részére jelen ÁSZF, és a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint. A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtesz annak érdekében, hogy tevékenységét úgy fejtse ki, ahogy az, az elektronikus hírközlési Szolgáltatóktól az adott helyzetben elvárható. Ennek keretében a Szolgáltatás biztosítását, működtető rendszert folyamatosan ellenőrzi, karbantartja, esetleges meghibásodás esetén - a rendelkezésre álló műszaki lehetőségek keretein belül - megfelelően javítja. A Szolgáltató a hálózatában csak a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelő berendezéseket alkalmaz.

2.3 A Szolgáltatás minőségi minimum és célértékei, a minőségi minimum és célértékek értelmezése és teljesítésük mérésének módszerei

A Szolgáltató az alábbiakban felsoroltaknak, továbbá mindenkor a hatályos jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő minőségű Szolgáltatást nyújt a tőle elvárható módon, a rendelkezésre álló és biztosítható műszaki-technikai feltételek mellett.

a. Új hozzáférés létesítési idő

A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének a megrendelések 80 %-ában a teljesített határideje [megkezdett naptári nap]

Minimális érték : 30 nap

Célérték : 14 nap

A Szolgáltató kaparós feltöltő kártyájának megvásárlásával a vevő a megvásárolt kártya típusától függően, a kártya által nyújtott időtartamra , azonnali hozzáférést szerez a Szolgáltatáshoz.

b. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Szolgáltató, megtesz minden tőle elvárhatót annak érdekében, hogy a hibaelhárítás lehetőség szerint a bejelentés napján megtörtén.

A HITELES KFT.. a saját tulajdonában lévő infrastruktúrára az alábbi hibaelhárítási időt vállalja:

Minimális érték : 72 óra

Célérték : 48 óra

A minőségi panasz hibaelhárítási idejének mérése: A panasz beérkezésekor létrehozott hiba bejelentési jegy létrehozási dátuma és a hiba bejelentési jegy lezárásának dátuma között eltelt idő.

c. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

Annak az időtartamnak az aránya az adatgyűjtési időszak teljes Szolgáltatási idejéhez képest, amikor a Szolgáltatás az előfizetők legalább határideje [megkezdett óra]

Minimális érték : 90%
Célérték : 93%
Az HITELES KFT. a WLAN Szolgáltatására nem vállal felelősséget - a 284/2002. (XII.21.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153, H154, H155 nemzeti lábjegyzetei alapján a 2400-2483,5 MHz sávban harmadlagos jelleggel működő kis hatótávolságú eszközök használatából adódó nem kívánt, a Szolgáltatást zavaró hatásokért, - más WLAN Szolgáltatók ugyanazon WLAN Szolgáltatási területen telepített WLAN berendezéseinek a működéséből adódó Szolgáltatás minőség romlásért.
Mérési módszer: A z integrált hálózat monitorozó rendszer napló fájljainak alapján számított rendelkezésre állási idő.
A rendelkezésre állás számítása:

$$\frac{\Sigma \text{ perc}_{\text{Év}} - \Sigma \text{ kiesett perc}_{\text{Év}}}{\Sigma \text{ perc}_{\text{Év}}}$$

d. A Szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés
Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatás a Szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan Szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető . [óra]
Minimális érték: 72 óra
Célérték: 24 óra
Mérési módszer: Az integrált hálózat monitorozó rendszer napló fájljainak alapján számított teljes kiesés, ami a teljes kiesés kezdetétől a Szolgáltatás teljes vagy részleges
visszaállításáig tart.

$$\Sigma \text{ (teljes kiesés elhárítási idő perc)}_{\text{Év}}$$

e. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés
Azon időtartam, amely alatt a Szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan Szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]
Minimális érték: 53000 perc
Célérték: 37000 perc
Mérési módszer: Az integrált hálózat monitorozó rendszer napló fájljainak alapján számított, az előfizetők legalább 10%-át érintő kiesés, ami a kiesés kezdetétől a hiba teljes
vagy részleges (a Szolgáltatás az előfizetők kevesebb, mint 10%-a számára nem elérhető) javításáig tart.
Mérési módszer:

$$\Sigma \text{ (hibaelhárítási idő perc)}_{\text{Év}}$$

f. A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén [%]
Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása érdekében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75 százaléka esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.
Minimális érték: 75%
Célérték: 85%
Mérési módszer: A vizsgált időszakban (hónap) a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonszámaira irányuló próbahívások.

$$\frac{\Sigma \text{ (értéken belüli jelentkezések száma)}}{\text{értékelt hívások száma}}$$

Szolgáltató vállalja továbbá, hogy a fentiek kívül az alábbi adatokat is szerepelteti az éves összefoglaló jelentésében:
- Előfizetői panaszok száma

- Minőségi panaszok száma
- A jogos minőségi panaszok száma
- Az ügyintézés elleni panaszok száma

2.4 A Szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltató a felhasználói jogviszony létrejöttének időpontjától kezdődően vállalja a Szolgáltatás nyújtását a Felhasználó részére. A felhasználói jogviszony azáltal jön létre, hogy a Felhasználó felhasználónevet és jelszót tartalmazó előfizetői kártyát vásárol a Szolgáltatótól, és Felhasználó a felhasználónév és jelszó begépelésével és ezen ÁSZF elfogadásával (a megfelelő gombra kattintva) belép a vezeték nélküli Internet rendszerbe. A felhasználó jogviszony módosítása mindkét fél beleegyezésével – különösen Felhasználó ráutaló magatartással történő elfogadásával – lehetséges. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Szolgáltatás javítása érdekében változtasson a technikai feltételeken. Az esetleges változtatások során szem előtt kell tartani a Felhasználó érdekeit, és meg kell kísérelni a Szolgáltatás zavartalan működésének fenntartását. Szolgáltató jogosult továbbá jogszabályváltozás vagy hatósági döntés alapján az abban foglaltaknak megfelelően egyoldalúan módosítani az Felhasználói jogviszonyt.

A Felhasználónak a Szolgáltatás használatához szükséges eszközöket – ha a felek máshogy nem állapodnak meg - saját magának kell biztosítania.

Felhasználó köteles a rendelkezésére bocsátott jelszót és felhasználónevet biztonságosan tárolni. A felhasználónév vagy a jelszó elvesztése, vagy illetéktelen használata esetén Felhasználó köteles azonnal értesíteni a Szolgáltatót. A tájékoztatás késedelméből eredő károkért Szolgáltató felelősséget nem vállal. Szolgáltató az Felhasználó által az Internetre feltöltött, illetőleg onnan letöltött tartalmakért felelősséget nem vállal.

2.5 A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos korlátozások

A Felhasználó nem jogosult az Internet-hozzáférést harmadik fél részére továbbértékesíteni. A rendszert egy felhasználónévvel csak egy személy használhatja. A Felhasználó nem használhatja az Internetet oly módon, hogy túlterheli a rendszert, s ezzel a Szolgáltató rendszerét, vagy más Felhasználónak nyújtott Szolgáltatást zavarja. Amennyiben ez
megtörténik, a Szolgáltatónak joga van azonnal limitálni a letöltési sebességet vagy felfüggeszteni a kapcsolatot. Tilos a server hosting, illetve a jogtalan üzenetküldés, mások zavarása, más felhasználók felhasználói nevének használata és más emberek személyes adatainak jogtalan felhasználása. A Felhasználónak a Szolgáltató kérésére az
Internetről azonnal le kell csatlakoztatnia minden eszközt, ami zavarja a Szolgáltatást.

2.6 A Szolgáltatás szünetelése és korlátozása

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltatásnak havidíja nincs, Szolgáltató nem vizsgálja Felhasználó által kezdeményezett szünetelést. A Szolgáltató az érdekkörében felmerülő alábbi okok következtében jogosult a Szolgáltatás szüneteltetésére:

- Felhasználónak a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- illetőleg a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt a Felhasználó a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Nem kell visszatéríteni azonban a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Felhasználói Szolgáltatás igénybevételének korlátozására a Szolgáltató a Felhasználó egyidejű értesítésével akkor jogosult, ha az Felhasználó akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.

2.7 Kártérítés és korlátozott felelősség

2.7.1 Szolgáltató kártérítési felelősségének kizárása

Felhasználó a Szolgáltatást a saját felelősségére veszi igénybe. A Szolgáltató nem felelős semminemű vírusfertőzésért vagy a számítógép meghibásodásáért, a kapcsolatteremtés késedelméből, a kapcsolatmegszakadásból, a meghiúsult vagy hibás adattovábbításból, és hasonló körülményekből fakadó károkért. A Szolgáltató nem felelős, ha Felhasználó számítógépén vagy egyéb egységen keresztül harmadik személy adatokhoz, információkhoz fér hozzá, azokat megsemmisíti, vagy azokban hibát okoz. A Szolgáltató nem felel olyan károkért, amelyek belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezés, szükséges hatósági engedély megtagadása vagy késedelmes megadása, erőhatalom, természeti csapás (vis maior) vagy egyéb, a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok, illetve esemény folytán következnek be, amelyekért a Szolgáltató nem tehető felelőssé. Nem felel továbbá az olyan károkért

amelyek a Felhasználó érdekkörében, vagy az Általános Szerződési Feltételek Felhasználó általi be nem tartásának, illetve késedelmes teljesítésének eredményeként következtek be. Szolgáltató nem felel semmilyen következményi vagy nem közvetlen kárért, beleértve, de nem kizárólag, az elmaradt hasznot, vagy az elmaradt üzletet, kivéve, ha a károk a Szolgáltató szándékosan, súlyos gondatlansággal, vagy bűncselekménnyel okozott, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegéséből fakadnak.

2.7.2 Szolgáltató kártérítési kötelezettsége

Jelen Szerződésből, illetőleg a felhasználói jogviszonyból fakadó kötelezettségek késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általa elvárható. Szolgáltató hibájából bekövetkezett kár esetén a Felhasználó jogosult a

bizonyíthatóan a káreseménnyel összefüggésben felmerült költségeinek mértékét meg nem haladó összegű kártalanításra. Szolgáltató teljes kárfelelőssége nem haladhatja meg a Felhasználótól a felhasználói jogviszony időtartama alatt befolyt összeget

2.7.3 Felhasználó kártérítési kötelezettsége

A Felhasználó köteles megtéríteni a Szolgáltatónál felmerülő minden olyan kárt, vagy harmadik személy részéről felmerülő igényt, amelyet a Felhasználó súlyos gondatlansága, vagy e szerződésben, illetve jogszabályban meghatározott kötelezettségeinek vétkes megszegése okozta.

3. Díjak és fizetési feltételek

Nincs elérhető csomag/ konstrukció

A kártya érvényességi ideje a bejelentkezéstől indul és a kártyán feltüntetett időszakra vonatkozik.

A rendszer 15 perces teljes hálózati inaktivitás után automatikusan megszakítja a kapcsolatot ,de természetesen a bejelentkező képernyőn a felhasználói névvel, illetve a jelszó beírásával újra igénybe vehető a szolgáltatás (a megvásárolt kártyát szíveskedjen megőrizni itt található lekaparás után a felhasználói név illetve jelszó.

4. A szerződés megszűnése

A Felhasználói jogviszony megszűnik, ha a Felhasználó a ha a kártya érvényessége lejárt.

5. Adatkezelés

5.1 A Felhasználói jogviszonyhoz kapcsolódó esetleges adatok, igazolások Természetes személy esetén

Felhasználó neve, állandó lakcíme és az Felhasználó egyéb elérhetősége (telefonszám, e-mail cím).

Nem természetes személy esetén

Felhasználó neve, székhelye, valamint elérhetősége (telefonszám, email cím).

5.2 Adatszolgáltatás

A Felhasználó felelőssége tudatában kijelenti, hogy a jogügylet saját nevében való megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, illetve az általa közölt adatok a valóságnak megfelelnek.

5.3 Együttműködés és tájékoztatás

Az Felhasználó és a Szolgáltató a Szolgáltatási jogviszonyból eredő kapcsolatuk során kötelesek egymással együttműködni. Ennek érdekében a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről,körülményekről, változásokról egymást kötelesek késedelem nélkül tájékoztatni. A felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges. Az Felhasználó - a kármegelőzési , illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően kerül teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy Felhasználót érintő költségekért.

5.4 A Felhasználók személyes adatainak kezelése

A Szolgáltató a Felhasználó 5.1 pontban felvett számlázáshoz szükséges személyes adatot: a Szolgáltatásra irányuló jogviszonyból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezeli. Ezek alapján a Felhasználó személyes adatai kezelésének alapvető célja: a Felhasználó által igénybe vett Szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, és további intézkedések megtétele. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezeli a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj
meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a Szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

A személyes adatok kezelésének feltételeit a Szolgáltató irodájában díjmentesen elérhető Általános Szerződési Feltételek tartalmazza, amelyből, illetve amely alapján az Felhasználó a Szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerheti, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból, milyen személyes adatokat kezel.

A személyes adatok kezelésének esetei

a) Számlakészítés

- adatkezelés jogcíme: Eht 157. § (2)
- adatkezelés célja: Szolgáltatás ellenértékének beszedése

b) Felhasználói elégedettség vizsgálata, közvélemény kutatás.

- adatkezelés jogcíme: Eht 157. § (4) és Felhasználói hozzájárulás
- adatkezelés célja: Szolgáltatás minőségének biztosítása

c) Számlabehajtással kapcsolatos tevékenységek

- adatkezelés jogcíme. Eht 157. § (5) a., b.
- adatkezelés célja: kintlévőség behajtása

d) Nemzetbiztonsági, honvédelmi, közbiztonsági, egyéb bírósági és nyomozó szervek megkeresése.

- adatkezelés jogcíme: Eht 157. § (5) c, illetve nevezett szervek feladatait szabályozó jogszabályok
- adatkezelés célja: bűncselekmények felderítése és megelőzése

e) Saját üzletszerzés, közvetlen üzletszerzés (direct marketing) a Felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával

- adatkezelés jogcíme: Eht 157. § (4)
- adatkezelés célja: új szolgáltatások megismertetése
- adatkezelés célja: tudakozó szolgáltatás nyújtása

Egyéb jogszabályi felhatalmazás, valamint a Felhasználó és a Szolgáltató eltérő írásbeli megállapodásának hiányában a 5.1 pontban felsorolt adatok - teljes körűen – a Felhasználói jogviszony megszűnéséig

kezelhetők.

5.5 Személyes adatok védelme

A Szolgáltató a Szolgáltatással , illetve hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat - a kifejezett jogszabályi rendelkezés esetét kivéve – harmadik személyeknek nem szolgáltatja ki, és nem teszi hozzáférhetővé mindaddig, amíg az Felhasználó a Felhasználói jogviszonyból eredő kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. A Felhasználó feltétel nélkül hozzájárul ahhoz, hogy amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, a Szolgáltató az Eht. 157., 158. §-aiban meghatározott Felhasználói adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére Felhasználó azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja. A Felhasználó kötelezi magát, hogy a Szolgáltatás keretében kapott információkat (továbbiakban: Információ) kizárólag saját céljára
használja fel, azokat nem jogosult sem ingyenesen sem ellenszolgáltatás fejében harmadik fél részére sem részben, sem egészében tovább adni, illetve közzé tenni, valamint - amennyiben a Szolgáltatás igénybe vétele külön titkos azonosító használatához kötött - titkos azonosítóját más Személynek nem bocsátja rendelkezésére, mely kötelezettsége a Felhasználói jogviszonya megszűnését követően is fennáll. A Felhasználó elismeri az Információ eredeti tulajdonosának az információra vonatkozó tulajdonjogát és jogvédelmét.

6. Hibabejelentés

A Felhasználó a Szolgáltatással kapcsolatban észlelt hibákat telefonos ügyfélszolgálaton,vagy e-mail útján jelentheti be.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket,rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig megőrzi. A Szolgáltató a hibabejelentést az Felhasználó részére visszaigazolja és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi (hibajegy). A nyilvántartás minden esetben tartalmazza a következő adatokat:

a) a Felhasználó értesítési címét vagy más azonosítóját,
b) a Felhasználói 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),

A Szolgáltató a Felhasználó által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, a saját érdekkörében felmerült hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítja.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, a Felhasználó helyiségében és az Felhasználó által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és a Felhasználó megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Felhasználó által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. A hiba késedelmes elhárítása esetén, amennyiben a hibát a Felhasználó bejelentette, a Szolgáltató a 2003.évi C. törvény 129.§. (6).bek. j) pontjára figyelemmel helytállni tartozik a külön jogszabályban
meghatározott jogkövetkezmények mellett, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig terjedő időszakra nézve.

7. Egyéb rendelkezések

A szerződés rendelkezései 2015. november 20.-án lépnek hatályba. Felhasználó kijelenti, hogy a kártya megvásárlása után a szerződéses feltételeket elfogadja.

8. Szolgáltatási terület

A Szolgáltatás technológiai korlátok miatt, a HotspotZone táblával jelzett helyszíneken vehető igénybe, ahol a Szolgáltató által ajánlott ügyfél csatlakozást biztosító berendezésekkel mérhető rádiós jelszint minősége megfelelő a Szolgáltatás igénybevételéhez.

10. Felügyeleti szervek címe, telefonszáma :

FELÜGYELETI SZERVEK
A Szolgáltatás műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén Felek a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez jogosultak fordulni.
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: H-1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Telefon: +36-1-457-7100
A Szolgáltatás működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Cím: H-1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: +36-1-459-4800
A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:
Gazdasági Versenyhivatal
Cím: H-1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Telefon: +36-1-472-8900

Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az ÁSZF tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a 2. pontban megjelölt ügykörökben az NMHH -hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez:
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.
Telefon: 1-457-7100 Telefax: 1-356-5520

2. Az ügyfélszolgálat Eht. 138. § (1) és (2) bekezdése szerinti működése, továbbá az általános szerződési feltételek Eht. 130. § (2) és (3) bekezdése szerinti hozzáférhetővé, illetve elérhetővé tétele és nyilvánosságra hozatala tekintetében az Eht. rendelkezéseinek megsértése esetén (természetes személyügyében):
Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
1088 Budapest, József krt. 6. Tel: (1)459-48-00
3. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:
Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

4. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:
Sénye Község Önkormányzatának
Polgármesteri Hivatala
Cím: 8788 Sénye, Jókai u. 1.

5. Az első fokon illetékes bírósági fórum: Területileg illetékes bíróság.