

**INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA  
VONATKOZÓ**

**ÁLTALÁNOS**

**SZERZŐDÉSI**

**FELTÉTELEK**

**Módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szöveg**

**Global-Line Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.  
(3000. Hatvan, Kölcsey F. u. 62.)**

**A hatályba lépés időpontja: 2015. évi március hó 15. napja**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. Általános adatok, elérhetőség:</b> .....	<b>6</b>
1.1. A szolgáltató neve és címe .....	6
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	6
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	6
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe .....	7
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) .....	7
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	7
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:</b> .....	<b>7</b>
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	7
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	13
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	15
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban .....	16
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:</b> .....	<b>17</b>
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma .....	17
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	19
3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	19
3.4. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	19
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:</b> .....	<b>19</b>
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 .....	19
4.2. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	22
4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	23

<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:</b> .....	<b>24</b>
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	24
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei .....	26
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:</b> .....	<b>28</b>
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....	28
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	30
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	33
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	34
6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése .....	36
<b>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:</b> .....	<b>37</b>
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	37
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	40
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	40
7.4. A kártérítési eljárás szabályai .....	41
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai .....	41
<b>8. A szerződés időtartama:</b> .....	<b>42</b>
8.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei .....	42
8.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok .....	46

8.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	48
<b>9. Adatkezelés, adatbiztonság:.....</b>	<b>51</b>
9.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	51
9.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	51
<b>10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat) .....</b>	<b>52</b>
<b>11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....</b>	<b>52</b>
<b>12. Az előfizető szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:.....</b>	<b>55</b>
12.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	55
12.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	56
12.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	56
12.4. Az adatváltás bejelentése, adatszolgáltatás .....	57
<b>13. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya:.....</b>	<b>57</b>

## **MELLÉKLETEK:**

### **1. sz. melléklet:**

Díjtáblázat.....58

### **2. sz. melléklet:**

Az előfizetők jogérvényesítési lehetősége a szolgáltatóval kialakult jogvita esetén .....61

### **3. sz. melléklet:**

Internet etikai kódex .....64

### **4. sz. melléklet:**

Hálózathasználati Irányelvek ..... 66

### **5. sz. melléklet:**

Adatkezelési Szabályzat ..... 69

5/a. sz. melléklet: Az előfizetők személyes adatainak kezelése és védelme.....69

5/b. sz. melléklet: Adatbiztonsági tájékoztató.....75

## **1. Általános adatok, elérhetőség:**

### **1.1. A szolgáltató neve és címe:**

Az elektronikus hírközlési szolgáltató (továbbiakban: szolgáltató, vagy Global-Line Internet)

Teljes cégneve: Global-Line Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

Céggjegyzékszám: 10-09-022516

Székhelye: 3000. Hatvan, Kölcsey Ferenc u. 62.

Telephelyei: 3000. Hatvan, Horváth Mihály út 4.  
3000. Hatvan, Balassi Bálint út 1.

### **1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitva tartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők:**

Központi ügyfélszolgálat:

Címe: 3000. Hatvan, Horváth Mihály út 4.

Telefon: (+36) 37/ 540-240

Telefax: (+36) 37/ 999-699

E-mail címe, honlapja: [wireless@global-line.hu](mailto:wireless@global-line.hu), <http://wireless.global-line.hu>, [www.gline.hu](http://www.gline.hu)

Levélcíme: 3000. Hatvan, Kölcsey F. utca 62.

Nyitva tartási idő: H: 8-18-ig K - CS: 8-16-ig P: 8-14-ig, egyéb időben üzenetrögzítő.

Az egyéb ügyfélszolgálatok elérhetőségei naprakészen megismerhetők:

- a szolgáltató internetes oldalán (honlapján)
- a központi ügyfélszolgálat fenti elérhetőségi adatain
- a szolgáltató székhelyén

Az egyéb ügyfélszolgálatok azonosak a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeivel, amelyek adatait az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### **1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitva tartási idő)**

Címe: 3000. Hatvan, Horváth Mihály út 4.

Telefon: (+36) 37/ 540-240

Telefax: (+36) 37/ 999-699

E-mail címe, honlapja: [wireless@global-line.hu](mailto:wireless@global-line.hu), <http://wireless.global-line.hu>, <http://www.gline.hu>

Levélcíme: 3000. Hatvan, Kölcsey F. utca 62.

Nyitva tartási idő: H: 8-18-ig K - CS: 8-16-ig P: 8-14-ig, egyéb időben üzenetrögzítő.

#### **1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe**

E-mail címe, honlapja: [wireless@global-line.hu](mailto:wireless@global-line.hu), <http://wireless.global-line.hu>, [www.gline.hu](http://www.gline.hu),

#### **1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)**

Felügyeleti szerv neve: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Igazgatósága

Címe: 3529. Miskolc, Csabai kapu 17.

Levelezési címe: 3501. Miskolc, Pf.: 391

Telefonszáma: 46/ 555 - 500

Telefax: 46/ 411 - 475

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

#### **1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

A szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és az internetes oldalán teszi hozzáférhetővé.

A szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben térítésmentesen-, az előfizető kérelmére a másolat díjának egyidejű megtérítése mellett nyomtatott formában is az előfizetők rendelkezésre bocsátja.

### **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:**

#### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

##### **2.1.1. Az ajánlattételi eljárás:**

2.1.1.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetőleg a szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot az alábbiak szerint lehet előterjeszteni:

- személyesen szóban, vagy írásban a szolgáltató ügyfélszolgálatán,
- szóban a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál, vagy
- a szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél.

2.1.1.2. Amennyiben az ajánlattételre az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg kerül sor, úgy az előzetes ajánlattételi eljárás mellőzhető.

2.1.1.3. Az ajánlattétel szempontjából igénylőnek, vagy ajánlattevőnek (továbbiakban együtt: ajánlattevő) az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, illetőleg egyéb szervezet minősül, aki, illetve amely a szolgáltató által nyújtott internet-szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.1.4. Az ajánlattétel akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, 2.2.1. pontban részletezett adatokat, valamint az ajánlattevő szolgáltatás-igénylésre vonatkozó határozott nyilatkozatát.

Az írásban előterjesztett ajánlatot magánokirati formában kell megtenni az ajánlattevő, illetőleg a szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával.

Elektronikus úton tett ajánlat esetén a jogosulttól származó ajánlati minőséget hitelt érdemlő módon (személyi igazolvány, lakcímkártya, aláírási címpéldány, meghatalmazás adataival) alá kell támasztani.

2.1.1.5. Az ajánlattevő az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, amelyet jogszerűen használ és amelyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni.

2.1.1.6. A nem megfelelő alakszerűségek mellett-, vagy tartalmi szempontból hiányosan előterjesztett igénybejelentés esetén a szolgáltató 15 napon belül köteles igazolható módon (írásban, hírközlési eszköz útján szóban, vagy meghatalmazott képviselőjének közreműködésével személyesen), a teljesítésre nyitvaálló határidő megjelölésével felhívni az ajánlattevőt a hiányosságok pótlására.

2.1.1.7. Az igénybejelentés időpontjának az az időpont minősül, amikor a hiányosságoktól mentes teljeskörű igénybejelentés a szolgáltatóhoz megérkezik. A szolgáltató jogosult valamely adat bekérésétől eltekinteni, amennyiben az adat a szolgáltató előtt már ismert, vagy egyébként hivatalból a szolgáltató rendelkezésére áll.

2.1.1.8. Az ajánlattevő köteles biztosítani a szolgáltató számára, hogy az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra az előzetes felmérések elvégzése érdekében előre egyeztetett időpontban a szolgáltató (illetve képviselője) beléphessen.

2.1.1.9. A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó teljeskörű ajánlat beérkezését-, illetve jelenlétük között elhangzott ajánlat esetén az ajánlatáról való tudomásszerzést követően legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait és az ajánlat előterjesztésével egyező módon nyilatkozik az ajánlat teljesíthetőségéről, ennek keretében értesíti az ajánlattevőt arról, hogy:

a.) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést is átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést az ajánlattevő számára hozzáférhetővé teszi, vagy

b.) ha a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a 2.3.1. pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, azonban az ajánlatot elfogadja, úgy ezzel egyidejűleg meg kell jelölnie a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidőt, mint legkésőbbi időpontot (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot,

c) vagy az ajánlatot elutasítja.

2.1.1.10. Amennyiben a szolgáltató a 2.1.1.8. pont szerinti felmérést követően, vagy a rendelkezésére álló nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés időpontjától számított 15 napon belül-, vagy a későbbi (legfeljebb 3 hónapon belüli) időpontban képes a szolgáltatás teljesítésére, úgy normál csatlakozási feltételek (lásd 2.3.5. pont) esetén az igénybejelentés alapján írásban megteszi az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, nem normál csatlakozási feltételek esetén pedig megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló költségeiről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.1.11. Az ajánlattevő a szolgáltató viszont-ajánlatára az ajánlat kézhezvételétől számított 15 napon belül jogosult írásban válaszolni a 2.1.1.9./b. pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról.

Elfogadó nyilatkozat esetén a megadott 15 nap határidőn belül a bekapcsolási díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget az ajánlattevőnek meg kell fizetnie. Ha az ajánlattevő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik az igénye a nyilvántartásból törlésre kerül.



2.1.1.12. A szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az ajánlattevő a bekapcsolási díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatra vonatkozó nyilatkozatát a megadott határidőn belül nem küldi meg.

## 2.1.2. Szerződéskötési eljárás

2.1.2.1. Az internet-szolgáltatás igénylőjének a szolgáltatás elérhetővé tétele (teljesítése és igénybe vétele) végett egyedi előfizetői szerződést kell kötnie a szolgáltatóval, amely meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díjtételeit.

Az internet szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és részletes leírását.

2.1.2.2. A szolgáltató, előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban, vagy ráutaló magatartással köthetik meg.

2.1.2.3. A 2.1.1.2. pont szerinti ajánlattételi eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbi időpontban jön létre:

a.) jelenlévők között (különös tekintettel az ügyfélszolgálaton elővezetett szerződési nyilatkozatok esetén) az írásba foglalt egyedi előfizetői szerződés aláírásával, a szóban tett szerződési jognyilatkozat esetén a szerződési ajánlat, mint kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozat mindkét fél részéről történt kifejezett elfogadásával,

b.) a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetén az ennek megfelelő, a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldésével,

c.) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatást műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja (lásd.: 2.1.1.9/b. pont), úgy a szolgáltatásnyújtás megkezdésére megjelölt időpont előfizetői elfogadásra vonatkozó nyilatkozat szolgáltatói átvételének időpontjában,

d.) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében az ajánlat kifejezett és kölcsönös elfogadásával,

e.) ráutaló magatartás esetében a szerződés létrehozására irányuló ráutaló magatartás tanúsításával.

2.1.2.4. Amennyiben a szerződéskötésre (nem az előfizető kifejezett kívánságára, hanem a szolgáltató tevékenységi körében felmerült okból) a szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. az előfizető lakásán, munkahelyén stb.) kerül sor, az előfizetőt a szerződéskötési ajánlat akkor köti, ha a szolgáltató képviselője útján közölt ajánlatot ő nyomban elfogadja. Az előfizető kifejezett hozzájárulásának esetét kivéve az előfizető a lakóhelyén este 19 és reggel 9 óra közötti időpontban szerződéskötés céljából nem kereshető fel.

A szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül kötött szerződés esetén az előfizetői szerződés megkötésének napjától számítottn, vagy ha a szerződés megkötésére csak későbbi időpontban kerül sor, úgy a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított további 8 munkanapon belül az előfizető a szerződéstől indokolás nélkül elállhat, amely elállási jogról a szolgáltató köteles őt a szerződéskötésekor írásban tájékoztatni. E tájékoztatónak tartalmaznia kell a szerződés azonosító adatait, valamint a szolgáltató nevét és címét, akivel szemben az előfizető az elállási jogát érvényesítheti.

Az elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az előfizető az erre irányadó írásba foglalt jognyilatkozatát a határidő utolsó napján postára teszi. Elállás esetén a szolgáltató nem köteles a bekapcsolási díj visszafizetésére, ha a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást már megvalósította. A csatlakozás kiépítésének hiányában a belépési díjat a szolgáltató kamatmentesen köteles visszafizetni.

Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, úgy azt az Előfizető köteles az elállásra vonatkozó nyilatkozatának előterjesztésétől számított 3 munkanapon belül a szolgáltató részére visszaszármaztatni, valamint ugyan ezen határidőn belül megtéríteni tartozik a berendezés (rendeltetés-szerű használaton túlmutató) azon értékcsökkenését is, amely károsodás neki felróható okból következett be.

Elállás esetén a szolgáltató az előfizető által már megfizetett rendszeres szolgáltatási díjat is köteles kamatmentes formában visszafizetni az előfizető részére.

Nem gyakorolhatja az előfizető a jelen pont szerinti elállási jogát, ha a szolgáltató a megkötött és az előfizetőnek írásban is megküldött/átadott szerződésnek megfelelően kezdte meg a szolgáltatás nyújtását.

Ha a szolgáltató ügyfélszolgálatán kívüli szerződéskötésre kifejezetten az Előfizető felkérésére került sor, úgy az nem minősül az üzleten kívül kötött fogyasztói szerződésekről szóló jogszabály hatálya alá eső ügyletkötésnek és arra az elállásra irányadó fenti rendelkezések sem alkalmazhatóak.

2.1.2.5. Az előfizető a szerződés megkötése után a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül (a távollévők között szóban megkötött szerződés kivételével - lásd: 2.1.2.7. pont) nem jogosult a szerződéstől elállni. Az előfizető jogszerűtlen elállása esetén az előfizető hátrányos jogkövetkezményként köteles lesz a szolgáltatónak a 4. sz. mellékletben megjelölt elállási díjat, valamint ha az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, úgy az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésével kapcsolatos költségeket és 4. sz. melléklet szerinti kiszállási díjat megfizetni.

Az előfizető jogszerűtlen elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles a szerződés alapján neki már megfizetett díjakat az elállási díjjal, a hozzáférési pont leszerelési költséggel és a kiszállási díjjal csökkentett összegben legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles legkésőbb 3 munkanapon belül a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaadni.

2.1.2.6. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, úgy még a hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények terhe nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles a szerződés alapján neki megfizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket az elállásra vonatkozó közlésével egyidejűleg a szolgáltatónak átadni.

2.1.2.7. A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződéskötéstől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől.

Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, ha a szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását már megkezdte. A jelen pont szerinti elállásra jogszerű elállás esetén a 2.1.2.4. pont szerinti-, jogszerűtlen elállás esetén pedig a 2.1.2.5. pontban írt eljárás az irányadó.

2.1.2.8. Írásbeli szerződéskötés:

Írásbeli szerződéskötés esetén az előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés előfizető által aláírt példányának szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

A szerződés beérkezését követően a szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”).

A szerződés a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (szolgáltató általi megküldés napja) jön létre.

A szolgáltatónál visszaradó és az előfizetőnek átadott/megküldött szerződés tartalma között felmerülő eltérés esetén a jogviszony megítélése és a szerződés értelmezése tekintetében a szolgáltató irattárába kerülő eredeti szerződéspéldány rendelkezései az irányadóak.

Az előfizető az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlat elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet szolgáltató az előfizető ajánlat legkésőbb 48 órán belül történő elektronikus úton történő visszaigazolásával fogad el.

Az ekként létrejött 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 úton megadni. Ebben az esetben az iktatott szerződés megküldésének, illetőleg az elektronikus hozzáférés megadásának időpontjában jön létre az előfizetői szerződés.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon (tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában) a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

#### 2.1.2.9. Szóbeli szerződéskötés:

Szóbeli szerződéskötés esetén (ide értve a telefonon és az ügyfélkapcsolaton történő szerződéskötés esetét is) a szolgáltató a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást küld 48 órán belül elektronikus úton az előfizető részére. A visszaigazolás előfizető részére való, elektronikus úton történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

#### 2.1.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.1.3.1. A szolgáltató jelen ÁSZF alapján a szolgáltatását Magyarország területén-, a technika berendezései által behatárolt körzetben, időbeli korlátozás nélkül (az egyedi előfizetői szerződés időbeli hatályának fennállása alatt) nyújtja.

A hálózat technikai kiépítettségének aktuális állapota és az internet-szolgáltatással érintett települések felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint a wireless.global-line.hu honlapon tekinthető meg. A publikus szolgáltatásait a szolgáltató egyéb nyílt internet hálózatokról is elérhetővé teszi.

2.1.3.2. A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit és korlátait az ÁSZF 1., 3. és 4. számú melléklete tartalmazza.

A szolgáltató új díjsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjsomagban levő szolgáltatásokat az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

2.1.3.3. A szolgáltató a Magyarországon be nem jegyzett gazdasági társasággal és egyéb szervezettel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak egyedi elbírálás alapján és a felek erre irányuló külön megállapodása esetén köt előfizetői szerződést.

2.1.3.4. A szolgáltató a tizennyolcadik életévét be nem töltött természetes személlyel kizárólag abban az esetben köt előfizetői szerződést, ha ahhoz törvényes képviselője előzetesen beleegyezését adta, vagy a szerződéskötést utólag jóváhagyja. Ha a szolgáltatás igénybevételére irányuló megállapodás azt megelőzően jön létre, mielőtt a törvényes képviselő az előzetes beleegyezését megadná, illetőleg ha a törvényes képviselő az utólagos jóváhagyást megtagadja, úgy a korlátozottan cselekvőképes kiskorú jognyilatkozata nem minősül szerződés létrehozására alkalmas érvényes jognyilatkozatnak.

2.1.3.5. A szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha:

- a.) az előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a szolgáltatóval szemben, vagy
- b.) az előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszüntetésére egy éven belül az előfizető felróható magatartása (szerződés-szegése) miatt került sor, vagy
- c.) a hozzáférési pont létesítésének műszaki - gazdasági korlátai vannak,
- d.) az igénylő a személyazonosító okmányának adatai szerint 18. életévét még nem töltötte be és emiatt a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó jogszabályok megtarthatósága nem biztosított.

2.1.3.6. Az előfizető részéről a szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy rendelkezzen megfelelő előfizetői hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Előfizetői hozzáférési pont: az a hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató úgy köteles kiépíteni, hogy ahhoz az előfizető az előírásoknak megfelelő végberendezését csatlakoztathassa.

Minden előfizető csak a szolgáltatónál nyilvántartott rá vonatkozó előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

A szolgáltatás nyújtásának további feltétele, hogy az előfizető, illetőleg, ha az előfizető személyével nem azonos, úgy a hozzáférési pont kiépítésével érintett ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződés megkötésekor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanán a hálózat ellenszolgáltatás nyújtása nélkül a szerződés fennállásának időtartamára elhelyezésre kerüljön.

A forgalom szolgáltató hálózatán belüli áramlása és belső útvonala nem tartozik az előfizető hatáskörébe és nem tartozik az előfizetői szerződés szabályozási körébe.

A hozzáférési ponton túl az előfizető számítógépének használatra foghatóságáért, az arra telepített szoftverekben és a hardverben keletkezett esetleges károsodásért a szolgáltatót felelősség- és javítási kötelezettség nem terheli.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét, vagy használatát a saját felelősségére másnak átengedheti, a szolgáltató felé azonban maga áll helyt és a harmadik személy magatartásáért, mint sajátjáért felel.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződésből eredő jogait (a szolgáltató kifejezett hozzájárulása nélkül) egészében harmadik személyre ruházza át.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani.

A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az előfizető a szolgáltató által biztosított induló szoftvercsomagot kereskedelmi célra nem használhatja.

Az előfizető köteles az ÁSZF 3. számú mellékletét képező internet etikai kódexben írt követelményeket teljeskörűen megtartani.

## 2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1. Az egyedi előfizetői szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az előfizető a személyének azonosításához szükséges adatokat a szolgáltató rendelkezésére bocsássa. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

a.) személyes adatok:

- aa.) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
- ab.) az előfizetői hozzáférési pont helye, csatlakozó berendezések darabszáma,
- 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.) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,
- ag.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),

b.) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,

c.) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

d.) forgalomtól függő díjazású díjsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,

e.) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

f.) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,

g.) ajánlattevő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),

h.) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,

i.) kis- és középvállalkozásnak minősülő ajánlattevő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,

k.) elektronikus számlázás esetén az előfizető e-mail címe.

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

a.) cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat ) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósi bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbírósi által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbírósi vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
- a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,

- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b.) Céggjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:
  - az illetékes bíróság végzése, vagy bejegyzés előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
  - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c.) Egyéni vállalkozók esetében:
  - a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
  - egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d.) Természetes személy esetében:
  - a személyi azonosító okmány,
  - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
- e.) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az előfizető az előfizetői szerződésbe foglaltan köteles nyilatkozni az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlan jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az előfizető a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlan bérleti szerződés, vagy valamely egyéb használati jogcím alapján használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni.

Az előfizető a saját tulajdonában álló ingatlanon létesítendő hozzáférési pont esetén az igénylés, illetőleg az előfizetői szerződés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlant és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybeviteléhez.

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a külön tulajdonú ingatlant és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól védi,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanán elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennállásától függetlenül fenntartsa.

2.2.3. A szolgáltató a fizetési mód kiválasztása körében a csoportos banki beszedési megbízást csak akkor fogadja el, ha mellékletként a bank részére szóló megbízás, illetve felhatalmazó levél eredeti példányban részére átadásra kerül.

2.2.4. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a szolgáltató ügyfélszolgálatának igénybe vételével e nyilatkozatát a 2.2.2. pontban felsorolt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja, vagy módosíthatja.

Egyéni előfizető az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységen kívüli céllal veszi igénybe az internet-szolgáltatást.

2.2.5. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát a szerződés fennállásának hatálya alatt ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem-, vagy valótlan tartalommal adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

### **2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

2.3.1. Az előfizetői szerződés alapján a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 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.

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

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése a szolgáltató részéről megtörtént, az előfizető a továbbiakban az általa megfizetett csatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

2.3.2. A 2.3.1. pontban meghatározott, illetve a szolgáltató által a 2.1.1.9. b.) pontja szerint vállalt teljesítési határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért fizetésére köteles az ÁSZF 7.5. pontjában írt szabályok szerint és az ott meghatározott összegszerűségben.

2.3.3. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, úgy a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen leteltét követő naptól számítottan a szerződés megszüntetéséig terjedően kötbért köteles fizetni a 7.5. pontban meghatározott összegben.

2.3.4. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az internethasználattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet. A szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon, ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

2.3.5. A kivitelezés során az ajánlattevő kivitelezésre vonatkozó indokolt és műszaki szempontból teljesíthető kéréseit előzetes egyeztetés mellett a szolgáltató figyelembe veszi, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az ajánlattevő előzetesen vállalja.

2.3.6. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az előfizető feladata, továbbá együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során. A kivitelezés időpontjáról a szolgáltató az előfizetőt előzetesen értesíti. Amennyiben az előfizető a szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, úgy újabb időpontot kell egyeztetnie a Szolgáltató munkaidején belül. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az előfizető a kivitelezést a szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni.

Az előfizető magatartására visszavezethető jogszerű szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek lesznek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat az elállási díjjal csökkentett összegszerűségben legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket átadni.

2.3.7. Nem minősül a szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon túli-, vagy az előfizető által a szerződésben megjelölt későbbi időpontot túli hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha:

- a.) a felek közös megegyezés alapján későbbi teljesítési időpontban állapodtak meg, vagy
- b.) az előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- c.) az előfizető, illetve az ő érdekkörébe eső harmadik személy magatartása miatt a rendszerre való csatlakozás jelentős időmúlással, vagy egyáltalán nem valósulhat meg.

#### **2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban**

2.4.1. A szolgáltató a felé bejelentett igényeket és ajánlatokat nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a.) az írásbeli ajánlat szolgáltatóhoz érkezésének-, szóbeli ajánlat esetén szolgáltatóval való közlésének időpontját,
- b.) az ajánlat szolgáltató részéről történt elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és az ajánlattevő részére való megküldés időpontját, módját,
- c.) az ajánlat szolgáltató általi elfogadása esetén az írásba foglalt előfizetői szerződés előfizető részére történő megküldésének időpontját és az előfizetői szerződés számát.

2.4.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az ajánlattevő felé visszaigazolni és iktatni.

2.4.3. Ha az ajánlattevő, vagy előfizető valamely szerződésben szereplő személyes-, vagy kapcsolat-tartásra szolgáló adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint előzetesen-, legkésőbb azonban a változás bekövetkezésétől számított 3 munkanapon belül a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, meghatalmazott képviselője útján, vagy írásban (postai levélben, telefaxon, e-mail-ben) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése, majd annak a szolgáltatói tudomásulvétele és visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a továbbiakban a megváltozott adatokkal hatályában fennmarad.

Ha az ajánlattevő, vagy az előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, illetőleg azt a fenti határidőn túl teszi meg, úgy a késedelem nyomán felmerülő esetleges károsodásért, vagy bármely többletköltségéért a szolgáltató nem tartozik felelősséggel, a mulasztásban részes ajánlattevő/előfizető ugyanakkor a késedelmével a szolgáltatónak okozott igazolt kárt, vagy többletköltséget köteles megtéríteni.

2.4.4. Amennyiben az előfizető a címadat változás bejelentésére vonatkozó kötelezettségének az arra nyitvaálló határidő alatt nem tesz eleget, úgy az előfizetői szerződés-szegés nyomán a postai iratok kézbesítéséhez fűzött jogkövetkezmények tekintetében az "elköltözött", a "megadott címen ismeretlen", "nem kerestete", az "átvételt megtagadta" jelzéssel visszaérkező szolgáltatói iratokat a postára adás igazolt dátumát követő naptól számított 5. naptári napon (ha ez szabad-, munkaszüneti-, vagy ünnepnapra esik, úgy az ezt követő első munkanapon) kézbesítettnek kell tekinteni.

2.4.5. Az üzleti előfizető a fentiekben túl köteles a szolgáltatót 3 munkanapon belül írásban tájékoztatni az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról is.

2.4.6. Nem minősül az ÁSZF jelen fejezetének hatálya alá eső adatváltozásnak az ajánlattevő, vagy előfizető személyében bekövetkezett teljeskörű változás (jogutódlás), amely esetkorre az átírás szabályai vonatkoznak.



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

#### **3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

3.1.1. A szolgáltatás célja: mikrohullámú hálózaton keresztül a hazai és nemzetközi interneten megjelenő bármely szolgáltatás (services) teljeskörű elérésének lehetővé tétele a felhasználók (előfizetők) számára, egy olyan komplex internet központú szolgáltatás kiépítésén keresztül, amely a rendelkezésre álló legkorszerűbb technológia és technika alkalmazásával közcélú szolgáltatásként biztosítja az internet meghatározott feltételek melletti gyors és zavartalan elérhetőségét.

A szolgáltató a szolgáltatás biztosításához számítógépes központot létesít, ahol a szolgáltatásban közvetlenül szereplő számítógépek, a mikrohullámú hálózat elérési pontok, továbbá az ehhez szükséges routerek találhatóak. A szolgáltató számítógépes központja állandó hazai és nemzetközi internet eléréssel rendelkezik.

A szolgáltatás magában foglalja és biztosítja az előfizetők részére az ügyfélszolgálaton át történő a folyamatos kapcsolattartást, a gyors szervizelhetőséget és hibaelhárítást is. A szolgáltatás zavartalan működését a szolgáltató a saját szakemberei és saját eszközei útján nyújtja.

Az alapszolgáltatásokat a szolgáltató csomagokba rendezve értékesíti, amelynek aktuális listája a tarifátáblázattal együtt folyamatosan elérhető a szolgáltató honlapján ([wireless.global-line.hu](http://wireless.global-line.hu)), valamint az ügyfélszolgálati irodájában.

Az egyes szolgáltatás-típusok leírását az ÁSZF 1. sz. mellékleté tartalmazza. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül újabb szolgáltatás-csomagokat állítson össze. Az újabb szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3.1.2. A mikrohullámú kapcsolat az előfizető végberendezése és a szolgáltató hálózat elérési (AP) pontja között az IEE 802.11b szabvány szerint történik. Frekvencia: 2.4 Ghz, Sáv szélesség: max. 11Mbit/s, Alkalmazott titkosítás: Mixed WEP

Az előfizető lehetséges végberendezések típusai: Avaya USB-W USB csatlakozási felülettel ellátott, WiFi kompatibilis külső wireless ethernet interface, Avaya PC24 Silver/Gold Pcmcia csatlósú, WiFi kompatibilis wireless ethernet interface, illetve előfizetői igény esetén bármilyen WiFi kompatibilis eszközzel igénybevehető a szolgáltatás.

Tartalomszolgáltató interfészek leírása, az azokat részletező szabványok megnevezésével:

Webserver:	RFC-1945, RFC-2068
Mail:	RFC-1651, RFC-1652, RFC-1653, RFC-821, RFC-1939
DNS:	RFC-1034, RFC-1035, RFC-1123
News:	RFC-977
Webcache:	RFC-2186, RFC-2187
FTP:	RFC-959

3.1.3. A szolgáltató az előfizetők részére az alábbi kiegészítő szolgáltatások igénybevételét teszi lehetővé:

##### **3.1.3.1. E-mail postafiók szolgáltatás**

A szolgáltató e-mailben tájékoztatja az előfizetőt az e-mail postafiókjának felfüggesztésére vonatkozó lehetőségéről, ha az előfizető annak használatát négy hónapon át megszakítatlanul mellőzi. Amennyiben az előfizető a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztésre vonatkozó tájékoztatást követő további egy hónapos időtartamban sem jelzi a szolgáltató felé a postafiók használatára irányuló igényét és a postafiókba való bejelentkezése továbbra is elmarad, úgy öt hónap folyamatosan igénybe nem vett postafiók esetén a szolgáltató jogosult az általa biztosított járulékos postafiók-szolgáltatást felfüggeszteni. A használat hat havi megszakítatlan elmaradása esetén a szolgáltató jogosulttá válik az előfizető által mellőzött e-mail postafiók tartalmának törölésére.

A fenti szabályok megtartása esetén a szolgáltató nem felel az e-mail postafiókok felfüggesztéséből, valamint a hat hónapig megszakítatlanul használaton kívül álló e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséből eredő károkért.

#### 3.1.3.2. E-mailek központi vírusellenőrzése

E szolgáltatás igénybevétele esetén az előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott emaileket a szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az emailek ellenőrzése 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-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, s erről az előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön emailben értesíti. A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a szolgáltató az emailt 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 biztosítja és minden tőle elvárható technikai intézkedést megtesz annak folyamatos frissítése érdekében.

A szolgáltató a fenti kötelezettségének teljesítésén túl (a neki felróható kötelezettség-szegés esetét kivéve) nem tartozik felelőséggel azért, hogy a vírusellenőrző szolgáltatás az előfizetőt ténylegesen megóvja valamennyi előforduló számítógépes vírus által előidézett kártól. A szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

#### 3.1.3.3. Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

A szolgáltatás saját, az előfizető által nem konfigurálható listával rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét. A rendszer minden listáján szereplő levélszemetet, vagy levélszemét-gyanús üzenetet megjelöl.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése hatékony, de a szolgáltató technikai okokból azt nem tudja biztosítani, hogy a kéretlen levelek teljeskörűen kiszűrésre kerüljenek.

#### 3.1.3.4. Webtárhely

A webtárhelyen elhelyezett tartalomért (ide értve a tárhelyre feltöltött tartalommal okozott jogsértést, vagy azzal összefüggésben felmerült vagyoni és nem vagyoni károkat) az előfizető tartozik felelőséggel, azért a szolgáltató nem felel.

Az előfizető a webtárhely szolgáltatás igénybevétele esetén kötelezettséget vállal arra, hogy a tárhelyen elhelyezett tartalommal nem sérti harmadik személyek személyiségi jogait, személyes adatait, szellemi alkotásokhoz fűződő jogait és tevékenysége egyéb módon sem ütközik jogszabályba.

A szolgáltató nem ellenőrzi a tárhelyen elhelyezett fájlok tartalmát. Amennyiben a szolgáltató a jogaiban sérelmet szenvedett személy értesítése vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozata alapján a tárhelyen elhelyezett tartalommal kapcsolatos jogellenes magatartásról szerez tudomást a kifogásolt tartalmat haladéktalanul eltávolítja. A szolgáltató a kifogásolt tartalom eltávolításakor az értesítésben kifogásolt vagy a bíróság/hatóság határozatában szereplő magatartás jogellenességének tényét nem vizsgálja.

Amennyiben a szolgáltató jogellenes magatartásról szóló értesítés alapján távolítja el a tárhelyről a kifogásolt tartalmat, az eltávolítást követő három napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján járt el.

Az előfizető a szolgáltató tájékoztatásának átvételét követő 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban, vagy közokiratban kifogással élhet a szolgáltatónál a tartalom törlésével szemben. A kifogásnak az előfizetőt és az eltávolított tartalmat, azonosító adatokat, valamint az arra vonatkozó indokolt nyilatkozatot kell tartalmaznia, hogy az eltávolított tartalom miért nem sérti a jogosultnak az értesítésben megjelölt jogát. Ha a tartalom eltávolítása nem bírósági/hatósági határozaton alapul, a szolgáltató az előfizető kifogásának átvételét követően újra elérhetővé teszi a kifogásolt tartalmat.

A szolgáltató nem felel azokért a károkért, amelyek az előfizetőt a jogosult értesítésében kifogásolt, vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozatában írt tartalomnak az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelő eltávolítása miatt érik.

### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltató a szolgáltatását Magyarország területén, a technika berendezései által behatárolt körzetben végzi.

A hálózat technikai kiépítettségének aktuális állapota és az internet-szolgáltatással érintett települések felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint a wireless.global-line.hu honlapon is megtekinthető.

A szolgáltatást az előfizető csak a szolgáltató által a hírközlési hatósághoz bejelentett és ott nyilvántartott azon földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

### **3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A szolgáltató által az ÁSZF szabályai szerint végzett szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

### **3.4. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Előfizetői hozzáférési pont (az Eht. 188. § 23. pontjával egyezően) azon hálózati végpontot jelenti, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó az elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az előfizetői hozzáférési pont az ajánlattevő által létesítési helyként megjelölt az az ingatlanon belül kijelölt hely, ameddig a szolgáltató a saját hálózatát kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja.

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja.

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

### **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**

#### **4.1.1. A szolgáltatás minőségi célértéke:**

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásában foglalt minőségi követelményeknek.

A szolgáltató köteles az előírt minőségi célértékek megvalósulását az azokban esetlegesen előforduló eltérések gyors megszüntetése érdekében folyamatosan mérni és azok eredményét feldolgozni.

A mérés a hálózat kiemelt csomópontjain automatikusan működő, figyelő és naplózó rendszer alapján történik. A valós célérték megállapítására vizsgáló csatlakozásokkal és számításokkal kerül sor.

**A szolgáltató által önként vállalt szolgáltatás-minőségi célértékek az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:**

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények (csak 1000 előfizető felett kötelező)

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevétele lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	95%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	85%

Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények:

Díjcsomag neve	Sávszélesség le / feltöltés [Mbit/s]	Garantált le/feltöltési sebesség célértékei	
		Letöltési sebesség [Mbit/s]	Feltöltési sebesség [Mbit/s]
Air Mini	2,00/0,50	1,00	0,25
Air Alap	5,00/1,00	2,50	0,50
Air Suli	8,00/2,00	4,00	1,00
Air Home	10,00/5,00	4,00	2,00
Air Mega	20,00/5,00	10,00	2,00
Air Ultra	30,00/10,00	15,00	4,00

A szolgáltató kiemelt figyelmet fordít az alábbi szolgáltatások célértékekre: bekapcsolási idő, hibabejelentő szolgálat válaszideje, hibajavítás, sikertelen rácsatlakozások, adatátvitel minőség.

A szolgáltató egyes szolgáltatások esetén 24 órás folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

A szolgáltatás általános rendelkezésre állásának (igénybe-vehetőségének) tartama (rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési pont esetén) éves szinten 95%.

Ha a szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti célértékeket az előfizetési szerződés időtartama alatt nem tudja biztosítani, úgy az előfizető az ÁSZF 7. pontja szerinti kötbérre jogosult.

A szolgáltatás minőségét a szolgáltató ellenőrzi

- a.) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- c) az előfizető minőségére vonatkozó panasa esetén az előfizető hozzáférési pontján

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

4.1.2. A minőségi célértékek értelmezése, teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere:

4.1.2.1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: az új hozzáférés kiépítésének teljesítési határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés kialakítása, az előfizetőnél további hozzáférési pont létesítése, ha a létesítés helyhez kötött fizikai megvalósítást igényel.

Ha a szolgáltató és az előfizető megegyeznek abban, hogy az egyidejűleg megrendelt több hozzáférési pont lépcsőzetesen kerül kialakításra, úgy minden egyes elfogadott tétel megvalósítása mérési szempontból külön megrendelés-teljesítésnek minősül.

Ha az igénybejelentő több helyszínen létesített szolgáltatást rendel meg, akkor mérési szempontból a szolgáltatás egyes helyszíneken történő kialakítása szintén külön megrendelésnek tekintendő.

A hozzáférési pont létesítésére irányadó határidő érvényesüléséből kizárt esetkörök a következők:

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

4.1.2.2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárítási eljárás előforduló esetek 80 %-ának teljesítésére vetített határideje órában kifejezve. A megkezdett órákba beleszámítandóak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, a szolgáltató működési érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehető jellegéről, vagy csökkent minőségű használhatóságáról szóló bejelentés, amelyet az előfizető terjeszt elő és a szolgáltató által a szolgáltatás teljesítéséhez használt elektronikus hírközlő hálózat meghibásodásának tulajdonítható. Az ÁSZF szerinti hibaelhárítási idő csak azokra a szerződésekre vonatkozik, amelynél a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekben állapodott meg.

A minőségi panasz hibaelhárítására irányadó határidő érvényesüléséből kizárt esetkörök a következők:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem lehetséges a hibaelhárításra egyébként nyitvaálló határidőben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani.

Amennyiben az előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és megismételt vizsgálatot igényel, úgy a szolgáltató jogosult az ellenőrzést a hatósággal közösen elvégezni. Ha ennek eredményeként a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak indokoltan felmerült igazolt költségét a szolgáltató átháríthatja az előfizetőre.

4.1.2.3. A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást ténylegesen igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e.

Szolgáltatás kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem vehető igénybe, a szolgáltató érdekkörében felmerült okból nem érhető el.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

A szolgáltatás rendelkezésre állására irányadó határidő érvényesüléséből kizárt esetkörök a következők:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- országos honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági- és közbiztonsági érdekek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés.

4.1.2.4. Az ügyfélszolgálati ügyintézési határidő: az ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett, az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve.

4.1.2.5. Garantált hálózaton belüli le- és feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési ponton: az a le-, illetve feltöltési sebesség, kbit/s-ban kifejezve amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a saját hálózatán belüli (az előfizetői hozzáférési ponttól a szolgáltatói szerverig terjedő szakaszon zajló) forgalom sebességére az esetek 80 %-ában garantál.

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

4.1.3. Az előfizető által fogalmazott adatok mérése

Minden adatforgalom, amelyet az előfizető generál, vagy az internet felől az előfizetőhöz érkezik, a szolgáltató Forgalom Mérési Rendszerében rögzítésre és legfeljebb 12 hónap időtartamra tárolásra kerül.

Az internet felé-, vagy felől irányuló forgalomnak számít minden forgalom, amely a modem ethernet és/vagy USB portján keresztül halad. Az előfizető adatkommunikációra csak a szolgáltató által kiosztott IP címet használhatja.

Ha az Etikai Kódexben (3. számú melléklet), valamint a tarifacsomaghoz tartozó feltétel-rendszerben rögzített, extrém felhasználásnak minősülő adatmennyiséget az előfizető 80%-ban kimeríti, a szolgáltató részére figyelmeztető e-mailt küld. Ha a limitált extrém adatmennyiség felső határát az előfizetői forgalom 100%-ban eléri a szolgáltatási csomagban foglalt maximálisan elérhető sávzélességet a szolgáltató maximum 90%- kal csökkentheti a szabálytalansággal érintett tárgyhónap végéig.

A csökkentett sebességnek továbbra is lehetővé kell tennie az előfizető számára, hogy a szolgáltatást teljes értékűen és időbeli korlát nélkül igénybe vehesse.

A szolgáltató az előfizető írásba foglalt megkeresése alapján az adatforgalom mérésének részletes szabályairól, valamint a rá irányadó forgalmi adatokról minden szükséges felvilágosítást köteles megadni.

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

4.2.1. Amennyiben az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelés- tanúsítással nem

rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, a szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére az előfizető egyidejű értesítése mellett.

A szolgáltató az előfizető rendeltetés- és szerződésellenes hálózathasználata esetén a 4.3.6. pont szerinti felszólítást követően, amennyiben a magatartás megszüntetésére irányuló felhívás a kitűzött határidőn belül nem vezet eredményre az előfizetői szerződést az előfizető szerződés-szegő felróható magatartására alapítottan felmondhatja.

4.2.2. Ha a hálózat egységességét, vagy a szolgáltatás biztonságát érintő, veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató az ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról és annak kivédése érdekében az Előfizető által megtehető intézkedésekről, azok várható költségeiről. A tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől.

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

4.3.1. Az előfizető a hálózathoz csak az alapvető műszaki követelményeknek megfelelő, belföldi típusengedéllyel, vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (asztali, vagy más /pl. laptop/ számítógépet, illetve azzal egyenértékű berendezést) csatlakoztathat.

4.3.2. Az előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti az egyéb felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, továbbá a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek is.

4.3.3. Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket az előfizető a saját költségére és kockázatára biztosítja.

4.3.4. Az előfizető a hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végezteszhet.

4.3.5. A hálózat előfizetői hozzáférési ponton túli szakaszáért és a hálózathoz csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az előfizető tartozik felelőséggel. Ha az előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a szolgáltatónak kárt okoz, az előfizető köteles azt megtéríteni.

4.3.6. A szolgáltatót nem terheli felelősség a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának állapotáért, vagy az előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítására, vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére a szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, amely külön költségek az előfizetőt terhelik és amely feladat teljesítése nem esik az egyedi előfizetői szerződés, valamint az ÁSZF rendelkezésének hatálya alá.

4.3.7. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára, vagy hiányára történő hivatkozás alapján az előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

Az előfizetői végberendezésének hibájára, vagy alkalmatlanságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul jelzi ismételten és a megismételt vizsgálat elvégzését is igényli, úgy a szolgáltató jogosult azt a hatósággal együttesen elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a szolgáltató jogosult az előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.3.8. A bekötéskor a szolgáltató a díjszabás szerinti installálási díj ellenében elvégzi a szolgáltatás előfizető általi igénybevételéhez szükséges, az előfizető által rendelkezésre bocsátott, vagy ingyenesen hozzáférhető szoftvernek előfizető számítógépére történő telepítését és a számítógép beállításait. A számítógép fentiekben túli konfigurálása az előfizető érdekkörébe esik.

A hálózatra történő rácsatlakozást követő további, az internet-kapcsolat eléréséhez szükséges konfigurálásokat az előfizető felkérésére a szolgáltató kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.

4.3.5. A szolgáltató jogosult az előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat észlel, az előfizetőt határidő kitűzése mellett felszólítja annak megszüntetésére, szükség szerint a hibás végberendezés üzemén kívül helyezésére. Ha az előfizető a szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet:

- a.) a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, vagy
- b.) az előfizető kérésére,
- c.) mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis major), vagy
- d.) országos honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) jogszabályban előírt módon,
- e.) a médiatanács határozata alapján,
- f.) az ÁSZF 5.1.6. - 5.1.9. pontjában megjelölt, szankció jellegű további esetekben.

5.1.2. A szolgáltatás a szolgáltató érdekkörében felmerült okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendszeres, vagy rendkívüli karbantartása miatt átmenetileg szünetelhet, ha szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. E szüneteltetési mód naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a szolgáltató az előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíteni tartozik.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a szolgáltató által saját hatáskörében előre elhatározott olyan tervszerű hibamegelőző tevékenység, amely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg és amely időszakonként visszatérően az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontokban és időtartamban zajlik a szolgáltatás minőségi célértékeinek biztosítása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében.

Rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkálat.

Ha a szolgáltatást a szolgáltató az 5.1.1. a.), c.), d.), e.) és f.) pont alapján (a rendszeres karbantartás esetét kivéve) 48 órát elérő tartamban szünetelteti, a szüneteltetés idejére az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az előfizető részére az egy hónapra eső előfizetési díjat.

5.1.3. A szolgáltató az előfizető kérelmére szünetelteti a szolgáltatást a jelen pontban írt rendelkezések szerint. A szünetelés időtartama alatt a szolgáltatás semmilyen mértékben nem vehető igénybe.

Az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékessé vált előfizetési díjak teljeskörű megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés általa kért kezdő időpontja előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti. Amennyiben a szünetelés teljesítéséhez helyszíni intézkedés szükséges, úgy az előfizető a szolgáltató kiszállással kapcsolatos díját is megfizetni tartozik.

A szüneteltetés az előfizető által kért visszakapcsolásig, vagy ha ezen körülmény korábban következne be, úgy a szerződés megszűnéséig tart.



A visszakapcsolást az előfizető a szüneteltetésre irányuló kérelmének előterjesztésekor, vagy a kért visszakapcsolási időpontot megelőzően legalább 5 munkanappal korábban írásban kérheti a következő hónap első napjától kezdődően.

A szünetelés időtartamára az előfizető az 1. sz. mellékletben meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett (a teljes díj 75 %-át kitevő) előfizetési díj fizetésére köteles.

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. Ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés is szükségessé válik, úgy a szolgáltató az 1. sz. mellékletben meghatározott, a kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat érvényesíthet.

A szüneteltetés utáni visszakapcsolás előfeltétele, hogy a szüneteltetés időtartamára eső, az 1. sz. mellékletben meghatározott és csökkentett előfizetési díjat és (ha pedig a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés is szükséges, úgy a visszakapcsolásért fizetendő díjtételt) az előfizető kiegyenlítsse.

Az előfizető kérésére bekövetkezett szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás idejébe beleszámít, az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

Az előfizető kérésére történt szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap, amely szabály alkalmazása alól a szolgáltató az előfizető kérelmére indokolt esetben eltekinthet.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését határozott időtartamú szerződés vonatkozásában kéri, úgy ebben az esetben az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Egy előfizetői szerződésbe foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért egyes szolgáltatásokra terjedjen ki.

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

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

5.1.5. Az 5.1.1. d.) pont szerinti szünetelésre az 5.1.4. pont rendelkezései az irányadóak. Az 5.1.1. e.) pontban írt esetkörben, ha a médiatanács szünetelést elrendelő határozata a szolgáltató felróható magatartását szankcionálja, úgy a szolgáltatót a szünetelés időtartamára díjazás nem illeti meg.

5.1.6. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás, vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől (a szolgáltató tudomásszerzésétől-, illetőleg korábbi tudomásszerzés hiányában az erről szóló hirdetmény cégközlönyben történt közzétételétől) kezdődően szüneteltetni addig, amíg az előfizető nem ad a 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot a szolgáltatás további működtetésére.

5.1.7. Ha az előfizetőnek díjtartozása áll fenn és a szolgáltató részére a tartozás rendezése érdekében vagyoni biztosítékot nem adott, valamint a szolgáltató által kiállított számlában szereplő díjtételt a szüneteltetésre is figyelmeztető szolgáltatói felhívásban megjelölt póthatáridő alatt sem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató az előfizető egyidejű elektronikus-, vagy postai levélben történő kiértesítése mellett a szolgáltatást a késedelembe esés napjától kezdődően szüneteltetheti.

A szünetelés elrendeléséről szóló döntés a szolgáltató mérlegelési hatáskörébe tartozik, e döntéshozatalra az előfizető korábbi szerződésszerű magatartásának és fizetési fegyelmének értékelésével kerül sor.

A szolgáltatás legfeljebb 6 hónap időtartamra szüneteltethető. Ha a felfüggesztés oka 15 nap szünetelési időtartam után változatlanul fennmarad, a szolgáltató a felfüggesztés időtartamának utolsó napjára szólóan 15 nap felmondási időköz megtartása mellett az előfizetői szerződést felmondhatja.

A fentiek szerint elrendelt szünetelés az alapul szolgáló ok megszüntetése miatti visszakapcsolásig-, ha pedig az korábbi időpontra esik, úgy az előfizetői szerződés (szolgáltatói felmondás, vagy lejárat miatti) megszűnésének időpontjáig tart.

A szüneteltetés időtartama beleszámít a szolgáltató éves rendelkezésre állási idejébe.

Ha az előfizetőnek a szolgáltatónál több előfizetői szerződése áll fenn, úgy díjtartozás felmerülése esetén a szolgáltató jogosult a fentiekben ismertetett szankció jellegű szünetelést valamennyi előfizetői szerződés esetében elrendelni.

Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 90 napot meghaladja, úgy a szolgáltató jogosult az előfizető elektronikus leveleit törölni.

Ha az előfizető a díjtartozását kiegyenlíti, a szolgáltató haladéktalanul köteles a szüneteltetést megelőző állapotot visszaállítani.

A szolgáltató a fentiekben részletezett esetkörben a szolgáltatás felfüggesztésének időtartama alatt díjat nem számíthat fel.

5.1.8. Amennyiben az előfizető a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy magatartása a szolgáltatás minőségét lerontja, a szolgáltatás teljesítését egyébként veszélyezteti, a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, továbbá ha az ÁSZF 3. és 4. számú mellékletében írt magatartás-szabályokat megszegi, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető elektronikus-, vagy postai levélben történő, a szünetelés lehetőségére is kiterjedő figyelem-felhívása mellett, a szerződés-ellenes magatartás megszüntetésére vonatkozó felszólításban írt határidő eredménytelen letelte esetén az 5.1.7. pontban írt szabályok alkalmazásával szüneteltetheti.

5.1.9. Ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése, vagy szolgáltatás igénybevétele során a szolgáltatót lényeges körülmények -így különösen a személyi adatai- vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést az 5.1.7. pont szerinti rendelkezések alkalmazásával szüneteltetni, illetőleg felmondás útján megszüntetni.

## **5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított, vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei**

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevétele korlátozására, illetőleg az előfizetői szolgáltatás minőségi-, vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítése mellett a következő esetekben jogosult:

- a.) ha az előfizetőnek a kibocsátott szolgáltatói számlában megjelölt esedékességi időpont elmulasztása miatt lejárt díjtartozása áll fenn és a korlátozás lehetőségére is figyelmeztető szolgáltatói fizetési felszólításban megjelölt legalább 30 nap póthatáridőn belül a tartozását nem egyenlíti ki, valamint a tartozás rendezése érdekében a szolgáltatónak vagyoni biztosítékot sem adott,
- b.) ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelés tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, vagy a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat),
- c.) ha a szolgáltatást igénybe vevő előfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül a szolgáltatást harmadik személy részére egészében átengedi, továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

d.) ha az előfizető veszélyezteti a szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel együtt a szolgáltatás minőségét az előfizető által kiválasztott szolgáltatás-csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség sorozatos, vagy jelentős mértékű túllépésével,

e.) ha az előfizető más módon veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (extrém használat),

f.) ha a szolgáltató rendelkezésére álló (tudomására jutott) adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése-, vagy szolgáltatás igénybe vétele tekintetében a szolgáltatót lényeges körülmény -így különösen a személyes adatai- vonatkozásában megtévesztette.

A korlátozás kezdő időpontja a szerződés-ellenes előfizetői magatartás megszüntetésére irányuló szolgáltatói felhívástól-, fizetési késedelem esetén pedig a teljesítésre biztosított póthatáridő eredménytelen leteltétől számított harmadik naptári nap, amelytől a szolgáltató az előfizető számára kedvezőbb módon eltérhet.

Ha az előfizetőnek a szolgáltatónál több előfizetői szerződése áll fenn, úgy a korlátozásra okot adó körülmények felmerülése esetén a szolgáltató jogosult a fentiekben ismertetett szankció jellegű korlátozást valamennyi előfizetői szerződés esetében elrendelni.

A 5.2.1. b.), d.) és e.) pontjában írt esetkörökkel összefüggésben a Szolgáltató elfogadja és magára nézve kötelezőnek tekinti az internet használat során kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyeket Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Irányelvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az interneten, valamint a jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képezik.

Ha az előfizető megszegi a Hálózathasználati Elveket és ennek nyomán a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, úgy e korlátozás a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-részt, a WEB tárhelyet, az e-mail használatának felfüggesztését- és/vagy az előfizető által igénybe vett internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti.

Amennyiben az előfizető az a - f.) pontban írt szerződésszegő magatartását a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása ellenére a korlátozás időtartama alatt sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

A szolgáltató a korlátozás időtartamára az általa nyújtott szolgáltatással arányos, az 1. sz. mellékletben feltüntetett korlátozási díjat számolhat fel.

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltatót hitelt érdemlő módon értesíti, a szolgáltató köteles lesz az előfizető bejelentésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A szolgáltató a korlátozás megszüntetése estén a szolgáltatás ismételt elérhetővé tétele érdekében kifejtett tevékenységéért (különösen, ha az az előfizetői hozzáférési ponton történő helyszíni megjelenéssel is jár) az 1. sz. mellékletben meghatározott díjat érvényesítheti az előfizető felé.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.5. pont szerint.

A szolgáltatás korlátozására egyebekben a szolgáltatás szünetelésére irányadó, 5.1. pontban írt szabályokat kell alkalmazni.

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

### **6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

6.1. A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentések és egyéb bejelentések teljesítése során egyező, a hibabejelentőszolgálat és az ügyfélszolgálat az ÁSZF alkalmazásában azonos jelentésű kifejezésként értelmezendő.

6.2. Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be személyesen szóban, telefonon, levélben, vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje

alatt (lásd.: ÁSZF 1.2. és 1.3. pontja).

Az előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni kell az előfizető nevét, címét és ügyfél azonosító számát (szerződésszámát) is.

A hibabejelentéssel kapcsolatos dokumentációs kötelezettség teljesíthetősége végett a szolgáltató a telefonos hibabejelentések esetében csak az ügyfélszolgálat hibák bejelentésére szolgáló vezetékes hívószámokon beérkezett előfizetői hívásokat tekinti a szerződés keretei között előterjesztett, a hibabejelentéshez fűződő szolgáltatói kötelezettségeket kiváltó hibabejelentésnek.

Az előfizető az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az ügyfélszolgálattal lefolytatott, telefonbeszélgetések minőségbiztosítási célú rögzítésének tényét tudomásul veszi, ahhoz hozzájárul.

HelpDesk (Műszaki Tanácsadó Szolgálat): A HelpDesk szolgáltatás a szolgáltató előfizetői által elérhető ingyenes segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat.

A szolgáltató képviselője, (amennyiben ez műszaki szempontból lehetséges) azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt a hiba elhárításának lehetőségéről. A szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen. A szolgáltató HelpDesk csoportja az ügyfélszolgálattal megegyező módon érhető el.

Hibabejelentés: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem szerződés szerinti teljesítésével (hibás teljesítés), így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha:

- a.) a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett,
- b.) a szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” csak várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
- c.) ha hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d.) ha az előfizető a szerződés szerinti szolgáltatás-csomagban megjelölt minőségétől eltérő szolgáltatási feltételek teljesítését várja el a szolgáltatótól

A hibabejelentés akkor minősül előterjesztettnek és a határidők számítása szempontjából jelentőséggel bírónak, amikor abból kétséget kizáró módon megállapítható, beazonosítható az érintett előfizetőtől származása, valamint a hibajelenség konkrét megjelölése, leírása.

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

6.3. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére 24 órán belül vissza kell igazolnia és nyilvántartásba kell vennie.

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 megtartásával azt legalább egy évig megőrizni.

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.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató megfelelő indokolással haladéktalanul köteles az előfizetőt értesíteni arról:

- a.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;  
b.) a hiba kijavítását megkezdte;  
c.) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

#### 6.4. Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát az annak bejelentésétől számított legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a kivizsgálás, vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt elvégezhető, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés idő tartamával meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentéssel azonos tartalmú hibát a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül ismételt bejelenti. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által előterjesztett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.5. Az előfizető a hibaelhárítás során köteles a szolgáltatóval együttműködni, ennek keretében a hiba behatárolása és elhárítása végett a helyiségébe történő belépést biztosítani.

A szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az előfizető helyiségébe való bejutás szükségessé válik.

Az előfizető jogosult és egyben köteles a szolgáltató felé haladéktalanul bejelenteni, ha észleli, hogy a szolgáltatás nem-, vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból eredtek, hogy az előfizető a fenti jogával nem-, vagy csak késedelmesen élt.

Az előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási, vagy karbantartási munkálatokat önmaga elvégezni, vagy a szolgáltatón kívüli személlyel elvégeztetni. Amennyiben a hiba kivizsgálása, vagy elhárítás során megállapításra kerül, hogy az előfizető a szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, vagy hálózati berendezést önmaga kívánta megjavítani, vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket érintő hibaelhárítás meghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a szolgáltató részére megtéríteni.

6.6. Az internet hozzáférés részeként az előfizető saját érdekkörében köteles gondoskodni az általa használatba vett technikai eszközök, berendezések szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételeinek fenntartásáról, az ennek elmulasztásából eredő meghibásodásokért és károsodásért a szolgáltatót felelősség nem terheli.

Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye.

Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt és/vagy használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, a teljes, vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért -a felróhatóságától függőenhelytállni.

Az előfizető a hibaelhárítási bejelentés alapján kiszállási díj fizetésére köteles, ha:

- a.) a szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az előfizető érdekkörébe tartozik (pl.: a szolgáltató által használatra átengedett, vagy az előfizető által használt végberendezés meghibásodásából ered),
- b.) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, azonban az előfizető az ingatlanba való bejutást, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c.) az előfizető téves, megtévesztő, vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d.) a hiba nem a szolgáltató érdekkörében merült fel.

6.7. A szolgáltató térítés-mentesen induló szoftvercsomagot (starter kit) biztosít az előfizető részére. A szolgáltató a szoftver használatából, vagy használhatatlanságából eredő károkért - ideértve a következményi károkat is - nem vállal felelősséget. A szoftvercsomag (starter kit) használatáért a teljes kockázatot az előfizető viseli.

A szoftver átadás-átvételére előzetesen egyeztetett időpontban kerül sor a szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szoftvercsomag tartalmazza a szoftver termékhasználati dokumentációját. Amennyiben a szoftvercsomag (starter kit) használhatatlan, úgy azt a szolgáltató előfizetői igény esetén díjmentesen kicseréli. Az induló szoftvercsomagot az előfizető kereskedelmi célra nem használhatja.

6.8. Amennyiben az internet szolgáltatás hibás működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató) hatáskörében felmerült ok miatt következett be, úgy a szolgáltató köteles erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíteni, de a meghibásodásért, mint a tevékenységi körén kívül eső hibáért őt felelősség nem terheli.

## **6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

6.2.1. Az ÁSZF rendelkezése szempontjából

- 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.

A szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A szolgáltató az előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentéseket, valamint a panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti és az adatkezelési szabályok megtartásával azt egy év időtartamig megőrzi.

A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

- a.) az előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát, vagy más elérhetőségét,
- b.) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, előfizető azonosító számát,
- c.) a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d.) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).

A szolgáltató vizsgálatának eredményéről készült jelentés tartalmazza:

- f.) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményét,
- g.) a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- h.) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

6.2.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni és annak egy másolati példányát köteles az előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan eljárni.

6.2.3. Írásbeli panaszt a szolgáltató -jogszabály eltérő rendelkezésének hiányában- harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak felkérésükre bemutatni tartozik.

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

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a szolgáltató a nyitvaálló 30 nap általános ügyintézési határidőn belül köteles írásban értesíteni az előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, vagy panasz kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükségessé válik, az előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az előfizető hibájából meghiúsul, erről a szolgáltató az előfizetőt új időpont egyeztetésére irányuló felhívással értesíti és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége is terheli.

6.2.4. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj (rendszeres szolgáltatási díj, vagy eseti díj)összegezését vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja a panaszt.

A szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt az ÁSZF szabályai szerint felmondani.

A szolgáltató a 6.2.1. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást jogosult egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az előfizető díjfizetési határidő lejárata előtt nyújtja be díjreklamációt a szolgáltatóhoz és azt a szolgáltató nem utasítja el az annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Egyéb esetben az előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, úgy havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül –az előfizető választása szerint– a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása, vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az előfizető a szolgáltató által érvényesített díj összegezését vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett, számlázási rendszere zárt és a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

6.2.5. Az adatkezelési szabályok figyelembe vételével a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az előfizető kérésére a szolgáltató a fenti adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal díjmentesen köteles kiadni, a további adatszolgáltatásért a szolgáltató adminisztrációs díj felszámítására jogosult.

Ha az előfizető az adatokat nyomtatott formában, vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás, illetve adathordozó költségét is.

6.2.6. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a.) ha az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes és ezért az előfizetői a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen letelte miatt a szerződést rendes felmondással megszünteti,
- b.) a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére jogszabályban meghatározott, vagy a szolgáltató által vállalt határidő elmulasztása esetén,
- c.) ha a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- d.) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása mellett az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- e.) a hibabejelentéssel kapcsolatos visszajelzésre, értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- f.) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- g.) a szolgáltatás korlátozásának késedelmes megkezdése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után.

6.2.7. Az egyes kötbérek mértékét az ÁSZF 7.5. pontja tartalmazza.

Ha a meghibásodás következtében az előfizetői szolgáltatást (72 órán túl) nem lehet igénybe venni, a szolgáltatót az előfizető felé kötbér-fizetési (kár-átalány teljesítési) kötelezettség terheli.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a 7.5. pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie. Az előfizető a kötbért csak 72 órás sikertelen hibaelhárítás utáni napok után érvényesítheti.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

A kötbér az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartásának bekövetkezésétől-, vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül 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 esetén a kötbért, vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egyösszegben megfizeti.

A teljesítésre jelenlévők esetén az ügyfélszolgálaton készpénz-fizetéssel, vagy banki átutalással, illetőleg postai úton kerülhet sor. A banki átutalással, vagy postai úton történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a banki átutalás , illetve postai készpénz-feladás igazolható költségét.

6.2.8. Ha az előfizető a szolgáltató felé kötbér és/vagy kártérítési igénnyel él, a szolgáltató a bejelentést köteles haladéktalanul nyilvántartásba venni és annak jogszerűségét szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálni és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíteni 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 is



### **6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

6.3.1. A szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonaiban okozott tényleges kárért felel. Tényleges kár az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében igazoltan csökkent. A szolgáltatónak nem kell megtérítenie az előfizető oldalán felmerült elmaradt hasznot, valamint azt a kárpótlást, vagy többletköltséget, amely az előfizetőt ért nemvagyoni hátrány kiküszöböléséhez szükséges.

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, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség keretében a szerződés aláírásával az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti arról, ha a szolgáltatás részben, vagy egészében nem megfelelően működik.

A szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen, vagy egyáltalán nem teljesítette.

A szolgáltató felelőssége felelősség esetén áll fenn, mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben egy hasonló szolgáltatás végző cégtől általában elvárható. Az általános elvárhatóság esetében a szolgáltató megfelelően informált, körültekintő ajánlattevőt, előfizetőt és felhasználót feltételez, akik a rendelkezésükre álló/bocsátott információk alapján képesek ésszerű vásárlói döntést hozni.

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

6.3.3. Az előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.5. pont tartalmazza.

6.3.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja tartalmazza, az egyéb panaszok kivizsgálásával összefüggő eljárásról az ÁSZF 6.2. pontja rendelkezik.

Az előfizetői díjreklamációval kapcsolatos panasz, a kötbérigény érvényesítésével összefüggő bejelentés, a kártérítési igény elintézésével kapcsolatos panasz, valamint a szolgáltatóval szembeni jogvita, vagy egyéb vitás helyzet esetén az előfizető a 2. sz. mellékletben megjelölt illetékes szervezetek és hatóság(ok) vizsgálatát kérheti.

A szolgáltató az előfizetővel szembeni igény, valamint az előfizetővel szembeni jogvita, illetve egyéb vitás helyzet esetén a 2. sz. mellékletben felsorolt illetékes szervezetek/hatóság(ok) vizsgálatát jogosult kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

Az előfizetői jogviszonyból eredő jogvitákra a szerződő felek kikötik a szolgáltató székhelye szerinti helyi városi bíróság, illetőleg az összehatártól függő hatáskör esetén a megyei bíróság (törvényszék) kizárólagos illetékességét.

### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

6.4.1. A szolgáltató az előfizetők és egyéb felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, valamint tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll az időpontig áll az internet használó rendelkezésére, amíg az előfizető az egyedi előfizető szerződés tartalmának- és az ÁSZF rendelkezéseinek megfelelően teljesíti a szerződés szerinti kötelezettségét.

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

Az ügyfélszolgálat naptári évenként (a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl) összesen 12 munkanapon

is zárva tarthat amikor kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el.

Az ügyfélszolgálat zárva tartásáról a szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetemén útján, valamint internetes oldalán.

6.4.2. A szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb tarifájú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatról indított hívásokra kell alkalmazni.

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

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon az egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

A személyes adatok védelméről szóló törvényen alapuló tájékoztatási kötelezettség keretében a szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által lebonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételek visszahallgatását az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül az érintett előfizető kérésére az ügyfélszolgálat helyiségében lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles a jogosult előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy az illetékes hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidő alatt rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell biztosítani a másolatot.

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

6.4.4. A panaszok kezelési rendjét a 6.2. pont tartalmazza.

6.4.5. A szolgáltató által vállalt határidőket a 4.1.1. pont tartalmazza.

6.4.6. Az előfizető nyilatkozatainak, valamint a szolgáltató értesítéseinek, tájékoztatásainak megtételére az alábbiak szerint kerülhet sor:

6.4.6.1. Az előfizető nyilatkozatait a szolgáltató székhelyére, vagy a központi ügyfélszolgálatára címzett, írásba foglalt, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben, vagy személyesen benyújtott beadvány formájában jogosult joghatás kiváltására alkalmas formában megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

6.4.6.2. Ha jogszabály, vagy a hírközlési hatóság az általános szerződési feltételek-, illetve más tájékoztatás szolgáltatói ügyfélszolgálaton történő közzétételét rendeli el, ennek a szolgáltató a következő módon tesz eleget:

a.) a tájékoztatás ügyfélszolgálati helyiségben és az internetes honlapján történő közzétételével, valamint

b.) igény szerint a közzétett tájékoztatásban foglaltakról a telefonos ügyfélszolgálat útján szóbeli tájékoztatásával is nyújt az ügyfelek részére.

6.4.6.3. Ha az előfizető közvetlen értesítését jogszabály írja elő és a szolgáltató egyidejűleg számlalevelet is küld az előfizető részére, úgy az értesítés tartalmáról a szolgáltató köteles a számlalevél külön mellékletében tájékoztatni az előfizetőt.

Nem jogszabály által előírt egyéb tájékoztatás esetén az előfizető a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy az elektronikus számlában is értesíthető a tájékoztatásra történő utalással és külön figyelemfelhívás mellett.

6.4.6.4. Ha az előfizető értesítését jogszabály írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles azonos időben számlalevelet is küldeni, vagy ha az értesítés számlalevéiben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt kötelező időpontja a számlalevél megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módokon tehet eleget:

- a.) az előfizető közvetlen írásbeli értesítésével postai úton, vagy egyéb távközlési módon megküldött dokumentumban,
- b.) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon (pl. SMS, MMS-ben),
- c.) elektronikus levélben az előfizető által erre a célra megjelölt e-mail címére,
- d.) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- e.) 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 közzétenni.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított ötödik napon -ellenkező bizonyításig- a szolgáltató úgy tekinteni, hogy azt az előfizető átvette és ezzel a szolgáltató az értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A szolgáltató az előfizető részére kézbesítettnek tekinti azt a postai küldeményt is, amely az előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy a “címzett ismeretlen” postai jelzéssel érkezik vissza a szolgáltatóhoz.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítés visszaigazolásának napján -ellenkező bizonyításig- úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést -ellenkező bizonyításig- kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha a szolgáltató azt legalább két alkalommal és legalább 5 napos időközzel igazolható módon megkísérelte.

A b.) - c.) pontokban meghatározott értesítési módokat a szolgáltató köteles úgy alkalmazni, hogy maradandó módon rögzíthető legyen a szóbeli értesítés-, valamint az elektronikus dokumentumban foglalt értesítés előfizetőnek történt megküldése.

A d.) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató ÁSZF módosítás közzététele esetén, valamint akkor alkalmazhatja, ha az előfizető előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt -más műszaki megoldás hiányában- az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor. Nem alkalmazható az e.) pontjban írt értesítési mód, ha a szolgáltatásra irányadó előfizetési díjak, egyéb díjtételek, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, a további költségek mértéke, a díjak megfizetésének határideje és módja változik meg.

Amennyiben a közvetlen írásbeli értesítést nem az ÁSZF szabálya, vagy jogszabályi rendelkezés írja elő kötelező jelleggel, úgy a fenti értesítési módok közül a szolgáltató elsősorban az elektronikus levél útján történő tájékoztatást alkalmazza.

6.4.6.5. Az előfizetői jogok gyakorlására nyitvaálló határidőket az értesítés tényleges kézbesítését, illetve az erre vonatkozó vélelem beálltát követő naptól kell számítani.

## **6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetésé**

6.5.1. A szolgáltató az előfizetőket az ügyfélszolgálatán közzétett módon, az internetes honlapján, valamint az ÁSZF-be foglaltan tájékoztatja arról, hogy:

- a.) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek mellett

teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szervezetnél, illetve az illetékes hatóságoknál,

- b.) az ügyfélszolgálathoz érkező panaszokat mennyi időn belül vizsgálja ki és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c.) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető (a hatáskör és illetékességi terület figyelembe vételével) konkrétan melyik fogyasztóvédelmi szervhez, más szervezethez, egyéb hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat.

Az a.) és c.) pont szerinti tájékoztatásokat a 2. sz. melléklet, a b.) pont szerinti tájékoztatást az ÁSZF 6.2. pontja tartalmazza.

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

**7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra, vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

7.1.1. Az előfizető a rendszeresen visszatérő jelleggel (folyamatosan) nyújtott előfizetői szolgáltatásokért az 1. sz. melléklet szerinti díjakat tartozik megfizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj.

Az előfizető a szolgáltató nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként az 1. sz. mellékletbe foglalt díjakat köteles fizetni. Az 1. sz. melléklet tartalmazza az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat is.

7.1.2. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű egyéb díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj időszakonként előre esedékesen, az egyszeri díjak pedig a szolgáltató által kifejtett tevékenység elvégzésével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

7.1.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága és esedékessége az előfizető választása szerint lehet:

- a.) havidíj - naptári hónapra szóló előfizetés esetén, amelynek esedékessége a szolgáltató számlájában megjelölt időpont, de legkésőbb a tárgyhónap 12. napjáig terjedő esedékességgel,
- b.) negyedéves díj - naptári negyedévre szóló előfizetés esetén, amelynek esedékessége a szolgáltatói számlában megjelölt időpontig, de legkésőbb a középső hónap utolsó napjáig terjed,
- c.) féléves díj - naptári félévre szóló előfizetés esetén, amelynek esedékessége a szolgáltatói számlában megjelölt időpontig, de legkésőbb a harmadik hónap utolsó napján jár le,
- d.) éves díj - naptári évre szóló előfizetés esetén, amelynek esedékessége a szolgáltató számlájában megjelölt időpontban, eltérő rendelkezés hiányában a harmadik hónap utolsó napján következik be.

A szerződéskötéskor kiválasztott díjfizetési gyakoriságra vonatkozó nyilatkozatát az előfizető módosíthatja legkésőbb a díjfizetés gyakoriságának módosításával érintett időszakot megelőző hónap első napjáig

7.1.4. A szolgáltató az esedékessé vált, illetve jövőben esedékessé váló díjakról az esedékesség hónapjában, vagy azt megelőzően számlát küld az előfizetőnek. A számla összegét az előfizető abban feltüntetett hatánapig köteles a szolgáltató felé teljeskörűen kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári napnál.

A szolgáltatás elszámolásának forduló időpontja minden tárgyhónap 5. napja, amely hatánap egyben a számla kiállításának időpontját is jelenti. Amennyiben az adott hónap 5. napja munkaszüneti napra esik, vagy ezen a napon a számlázás technikai okok miatt nem lehetséges, úgy a számla kiállításának napja (az elszámolási fordulónap időpontjának megtartása mellett) a hónap 5. napját-, illetve a műszaki hiba elhárítását követő első

munkanap.

A szolgáltató a számlát postai úton küldi meg az előfizető részére, kivéve, ha az előfizető kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a számlát elektronikus levélben, vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján küldje meg a szolgáltató. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt nyújthat.

A postai úton megküldött számla esetén a postázás a fizetési határidő lejáratát megelőzően legalább 5 nappal korábban történik. A számla megküldésére az egyedi előfizetői szerződésben szereplő, az ügyfél által megadott előfizetői címre és az általa kiválasztott rendszerességgel, de legalább havonta kerül sor.

Ha az előfizető a számlát a tárgyhónap 20. napjáig nem kapja kézhez, úgy ezt a körülményt további legfeljebb 5 naptári napon belül a szolgáltató ügyfélszolgálatára felé köteles hitelt érdemlő módon bejelenteni és ezzel együtt számlamásolatot igényelni. A fenti okból kiállított számlamásolat után a szolgáltató díjat nem számíthat fel.

Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlában szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, ha az előfizető a számlát a 6.2.4. pontban írt szabályok megtartása mellett nem kifogásolja meg.

Ha bármelyik teljesítési határnap munkaszüneti napra (szabadnap, munkaszüneti nap, ünnepnap) esik, úgy a fizetés határnapja az ezt követő első munkanap.

A szolgáltató az általa fel nem számított, vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjakat és költséget az esedékesség napjától számított egy év elévülési időn belül jogosult az előfizető felé leszámolni és érvényesíteni.

Ha az előfizető havi díjfizetést választott, azonban a szolgáltató a következő időszakra (pl. negyedévre, vagy félévre) vonatkozó eltérő esedékességű számláját egyidejűleg előre bocsátja ki, úgy a számla megőrzése az előfizető felelősségére esik, annak elvesztése esetén a szolgáltató számlamásolatot, vagy készpénzátutalási postai megbízást csak adminisztrációs díj megfizetése mellett köteles újra kibocsátani.

A szolgáltató az előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni, ha az egyedi előfizetői szerződésben az előfizetővel ekként állapodott meg, ha az előfizetőt a változásról 15 nappal korábban kiértesítette, továbbá értesítés nélkül akkor is, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

7.1.5. A számla kiegyenlítése elsősorban az előfizető által az előfizetői szerződésben kiválasztott és a számlában szerepeltetett módon, valamint jogszabályban meghatározott fizetési módozatok alkalmazásával történhet meg.

A szolgáltató a számlán szereplő díjtétel folyószámláján történő jóváírását a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén ellenőrzi és a nyilvántartásában kimutatja, a jogosult előfizető ügyfélszolgálaton előterjesztett kérelmére az előfizetőt a teljesítésről tájékoztatja.

7.1.6. A szolgáltató által kibocsátott számla kiegyenlítésének napja és egyben az előfizető részéről történt pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg banki jóváírása a szolgáltató számláján megtörténik, készpénzes teljesítés esetén pedig az a nap, amikor a számla szerinti pénzügyi összeg a szolgáltató részére átadásra (a pénztárban befizetésre) kerül.

A szolgáltató késedelmi kamat felszámítására jogosult, ha az előfizető a számlában megjelölt esedékességi időpontig a számla összegét hiánytalanul nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az előfizető a számla szerinti összeget hiánytalanul ki nem egyenlíti. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett a késedelmét kimenti.

Az előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén a fizetési határidőn belül ki nem egyenlített összeg erejéig ugyancsak késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

7.1.7. A szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjakat késedelmi kamattal növelt mértékben köteles az előfizető részére visszafizetni. A szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, záró napja pedig az összeg visszafizetésére irányuló szolgáltatói intézkedés napja.

7.1.8. A késedelmi kamat mértéke az előfizető és a szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt megegyezik a késedelembe esés időpontjában hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló törvényben meghatározott, a késedelembe esés napján érvényesülő késedelmi kamat mértékével. A szolgáltató és az előfizető jogosult a másik féllel szemben fennálló lejárt és egynemű követelését beszámítás útján érvényesíteni.

7.1.9. A szolgáltató az előfizető által teljesített befizetéseket a Polgári Törvénykönyvben meghatározott sorrendben számolja el, így ha az előfizető kamattal és költséggel is tartozik és a megfizetett összeg a teljes tartozás kiegyenlítésére nem nyújt fedezetet, úgy azt elsősorban a költségekre, azután a kamatokra és végül a főtartozásra számolja el. Az időben korábban keletkezett tartozás az elszámolás tekintetében a később felmerült tartozásokat megelőzi, így ha a teljesítés a teljes tartozás rendezésére nem elegendő, úgy azt az időben korábban keletkezett tartozásra kell elszámolni. A megjelölt sorrendtől eltérő előfizetői rendelkezés hatálytalan.

A szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerült okból történt előteljesítés, vagy túlfizetés esetén kamat fizetésére nem köteles.

7.1.10. A szolgáltató (különösen: előfizetői díjhátralék esetén, valamint a további díjtatozások felhalmozódásának elkerülése és egyéb szerződésszegő magatartás elhárítása érdekében az előfizetői szerződés felmondása helyett, a felmondási joggyakorlás elhárítása végett) jogosult az előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni az előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a szolgáltató egyébként jogosult lenne az előfizetői szerződés felmondására, vagy a szolgáltatások körének, illetve használatának korlátozására. Üzleti előfizetők esetén a felszámolási- és csődeljárás, valamint a végelszámolás elrendelése is okot szolgáltat a vagyoni biztosíték iránti szolgáltatói igényre.

A vagyoni biztosíték fajtái:

- a.) ingó vagyontárgyon, vagy ingatlanon alapított zálogjog, amelynek létesítésével és nyilvántartásba vételével kapcsolatos költségek az előfizetőt terhelik.
- b.) készpénz óvadék.

A vagyoni biztosíték mértékét a szolgáltató az eset körülményeinek mérlegelésével határozza meg azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának együttes összegét.

Ha az előfizető egy éven belül kétszer felmondásra-, vagy a szolgáltatás szüneteltetésére, korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a szolgáltató jogosult az előfizetőt óvadék jogcímén, az erre irányadó törvényi szabályok érvényesülése mellett átadandó pénzbeli biztosíték nyújtására felhívni, amely óvadék-összeg az előfizetői szerződés alapján fennálló, egy hónapra vetített előfizetői díjfizetési kötelezettség kétszeres összege lehet.

Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult a hátralékos díjigényét közvetlenül az óvadék összegéből kielégíteni. Az előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét és a díjhátralékot az óvadékból közvetlenül levonja, úgy az előfizető köteles lesz az óvadék összegét a levonásba helyezett összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő legkésőbb tizenöt napon belül kiegészíteni. A kiegészítésre vonatkozó kötelezettség elmulasztása esetén a szolgáltató érvényesítheti az előfizetői szerződés-szegéshez fűződő jogait.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnik a szolgáltató az óvadék elszámolt tartozásokkal csökkentett összegét köteles az előfizetőnek kamatmentesen, egy összegben visszafizetni az előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára történő átutalással, azt ügyfélszolgálat pénztárából való készpénz kifizetéssel, vagy postai úton.

## **7.2. A kínált díjfizetési módok és a különböző fizetési módozatokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

7.2.1. Az előfizető az egyedi előfizetői szerződésbe foglaltan kiválaszthatja az általa alkalmazott díjfizetés módját, mely a következő lehet:

- a.) készpénz-fizetés az ügyfélszolgálat pénztárában,
- b.) a szolgáltató által biztosított készpénzáttalási megbízás (postai csekk) felhasználásával, vagy az előfizető által beszerzett készpénz áttalási megbízással postai úton,
- c.) az előfizető részéről indított bankszámlák közötti pénzügyi átutalással (átutalási megbízással, vagy bankkártyával történő fizetés útján),

A szolgáltató által kibocsátott csekken alkalmazásának kivételével minden további fizetési mód esetén a teljesítéssel kapcsolatos költségeket az előfizető viseli és az előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok (kiegyenlítésre kerülő szolgáltatói számla szám, befizető-azonosító) feltüntetése is, amelynek elmulasztásából, vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az előfizetőre hárulnak.

7.2.2. A szolgáltató lehetőséget biztosít naptári félvre szóló, illetve éves előre-teljesítésre is, amely esetben az előfizető díjkedvezményben részesülhet. A szolgáltató által vállalt díjkedvezmény csak abban az esetben illeti meg az előfizetőt, ha az esedékessé tett díjat a teljesítési határidőn belül hiánytalanul megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljesítéssel érintett időszak alatt nem módosítja, illetve nem mondja fel.

### **7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

7.3.1. A szolgáltatónak jogában áll az előfizetők meghatározott csoportja részére az értékesítést elősegítő kedvezményeket biztosítani, akciókat szervezni. A szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az előfizetők számára az ÁSZF szabályaitól összességében előnyösebb módon, azonban az azonos előfizetői státuszban levők számára azonos feltételekkel szabályozza.

A szolgáltató az általa közzétett akciók nyilvánosságát és hozzáférhetőségét az előfizetők számára biztosítani tartozik. A szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az ajánlattevővel, illetve előfizetővel az ÁSZF szabályainak megfelelő szerződést kötni, ha az előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy egyébként nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.3.2. Akciós kedvezmény lehet:

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

7.3.3. Az akciók keretében a szolgáltató a belépés- és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolt módon is érvényesítheti.

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

Akció meghirdetése esetén a szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződések felmondásának esetére irányadó jogkövetkezményeket meghatározni.

7.3.4. A szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás oka lehet különösen, ha

- a.) az akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő az előfizető a szerződését felmondja,
- b.) az előfizetővel szemben a szolgáltatónak lejárt díjkövetelése áll fenn.

7.3.5. Az akció keretében megkötött előfizetői szerződést a szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az előfizető az igényének előterjesztésekor nem felelt meg az akciós feltételeknek, azonban e tekintetben nyilatkozatával a szolgáltatót megtévesztette.

A szolgáltató ebben az esetben az általa nyújtott jogosulatlan kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést az érintett felek megegyezése esetén az ÁSZF-ben írt szabályok szerint a felek módosítják és ennek keretében az előfizető az előállott díjkülönbözetet megfizeti, vagy ha a felek között a megegyezés nem jön létre, úgy a szolgáltató jogosult a kedvezményes szerződést felmondani.

#### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

A kártérítési eljárás szabályait a 6.2.7. - 6.2.8. pont tartalmazza.

#### **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

7.5.1. A szolgáltató által fizetendő kötbér meghatározását és megfizetésének módját az ÁSZF 6.2.6.- 6.2.8. pontja tartalmazza.

7.5.2. Az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján az előfizetőt megillető kötbér mértéke a következő:

7.5.2.1. Az ÁSZF 2.3.1. pontban vállalt, valamint a 2.1.1.9. b.) pontban meghatározott határidők elmulasztása esetén a szolgáltató által fizetendő kötbér összege minden késedelmes nap után a bekapcsolási díj egy tizenötöd része, bekapcsolási 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.

7.5.2.2. 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 terjedően fizetendő kötbér összege a szolgáltatásnyújtás késedelmé miatti (7.5.2.1. pont szerinti) kötbér fele.

7.5.2.3. Ha a szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.5.2.4. Az áthelyezési igénybejelentés szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.5.2.5. A hibás teljesítési kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a következő

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 a felhasznált) díj átlaga alapján az egy napra eső 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 az 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 szerződés szerinti havi előfizetési díj alapján az egy napra eső összeg.

A hibás teljesítéssel kapcsolatban a 6.3. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig a vetítési alap kétszerese.

A hibás teljesítéssel kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló 6.4. pont szerinti határidő eredménytelen eltelte esetén a határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra a vetítési alap négyszerese, amennyiben a hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest csak alacsonyabb minőségben lehet igénybe venni, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást egyáltalán nem lehet igénybe venni, úgy a vetítési alap nyolcszorosa.

7.5.2.6. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden megkezdett



késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem érvényesít, úgy 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.

## **8. A szerződés időtartama**

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

#### 8.1.1. A szerződés időtartama:

Az egyedi előfizetői szerződés (fő szabályként) határozatlan időtartamra jön létre.

8.1.2. A szolgáltató és az előfizető egyező akaratnyilvánítása alapján a felek határozott időre szóló szerződést is köthetnek, amelynek feltételeit az egyedi előfizetői szerződés szabályozza és amelynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg, azzal, hogy e szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét is és az előfizetőnek a döntési szempontok megismerhetősége végett be kell mutatni azok feltételrendszerét.

A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap lehet. Az előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés létrehozásának feltétele az, hogy az előfizető nyilatkozatával tudomásul vegye: az általa előfizetett díjsomag tartalma és díja a határozott időre szóló szerződés időtartama alatt a hatályos ÁSZF rendelkezése szerint módosulhat.

A szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben érvényesíteni azzal, hogy a szolgáltatónak ilyen esetben –ha az ÁSZF ilyen rendelkezést tartalmaz– a féléves, vagy éves gyakoriságú díjfizetéssel kötött határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező előfizetőknek nyújtott kedvezményt a határozott időre szerződő előfizetőnek is biztosítani kell.

A határozott időtartamra szóló szerződés a jogviszony záró időpontjának elérésével (a felek szerződés meghosszabbítására, vagy határozatlan időre szólóvá történő átalakítására vonatkozó közös megegyezésének hiányában) minden további jogcselekmény nélkül megszűnik, a szolgáltató a szerződés lejáratát követő naptól kezdődően jogosulttá válik a szolgáltatás megszüntetésére.

A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalévél mellékletében, számlalévél 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 feltétel-rendszeréről, 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 leteltét megelőzően szerződésmódosítással dönhetnek.

8.1.3. A szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 8.1.2. pont szerinti szerződési időtartamnál hosszabb, vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatásra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételeként, amely esetben az akcióban résztvevő előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesülnek.

8.1.4. A szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben meghatározott feltételektől kedvezőbb kondíciók mellett a szolgáltatás igénybevételét az előfizetők számára olyan módon lehetővé tenni, hogy az előfizető által tett kötelezettségvállalás (ún. „hűségnyilatkozat”) ellenében a szolgáltató meghatározott időtartamra (ún. „hűségidő”-re) feltételes kedvezményt nyújt a határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződés esetén.

8.1.5. A határozatlan- és a határozott időtartamra szóló előfizetői szerződés alapján az előfizető jogosult a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződés időtartama alatt bármikor igénybe venni és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

8.1.6. A szolgáltató (mind a határozatlan időre létrejött, mint a határozott időre szóló szerződések esetén) az ÁSZF 5.1. pontban meghatározott esetekben a szolgáltatás szüneteltetésére-, az 5.2. pont szerinti esetekben pedig a korlátozására jogosult azzal, hogy határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a jogviszony időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.

8.1.7. A határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) valamelyik fél részéről közölt felmondással,
- b.) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c.) természetes személy előfizető halála esetén, ha nincs átírára jogosult örököse, vagy ő az átírást nem igényli, vagy a szolgáltató az átírást iránti kérelmet elutasítja,
- d.) a nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e.) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) szolgáltató döntése alapján bekövetkező végleges megszüntetése esetén, melyről a szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 naptári nappal korábban köteles értesíti az előfizetőt,
- f.) a szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egészében, vagy meghatározott földrajzi területre kiterjedően megszűnik.
- g.) a felek közös megegyezése alapján.

8.1.8. A határozott időre megkötött előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) a határozott időtartam leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodtak meg,
- b.) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c.) természetes személy előfizető halála esetén, ha nincs átírára jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d.) a nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e.) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön, vagy összességükben) szolgáltató részéről közölt végleges megszüntetése esetén, melyről a szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíteni tartozik az előfizetőt,
- f.) a szolgáltató valamennyi-, vagy adott szolgáltatási területre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g.) a felek közös megegyezésével,
- h.) a szolgáltató által gyakorolt, az előfizető szerződésszegése miatt érvényesített rendkívüli felmondás esetén,
- i.) az előfizető által gyakorolt, a Szolgáltató szerződésszegése miatt érvényesített rendkívüli felmondás esetén,

j) az előfizető, vagy a szolgáltató rendes felmondás esetén.

8.1.9. A határozott időre szóló szerződés rendkívüli felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

8.1.9.1. A szolgáltató az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségek megszegése miatt az előfizetői szerződést tizenöt nap felmondási időköz megtartása mellett rendkívüli felmondással megszüntetheti, ha:

- a.) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és szerződésszegő magatartását a szolgáltató a jogkövetkezményekre történt írásbeli figyelem-felhívásától számított további 3 napon belül sem szünteti meg,
- b.) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a szolgáltató a bejelentett-, vagy általa felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzést elvégezze,
- c.) az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető szolgáltatói értesítés ellenére a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére egészében átengedi, továbbértékesíti,
- d.) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon és/vagy célra használja,
- e.) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően az ÁSZF mellékletét képező Hálózathasználati Irányelvekbe ütköző módon jár el.

8.1.9.2. A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási időköz megtartása mellett rendkívüli felmondás jogcímén megszüntetheti, ha az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés megküldését követően legalább 15 nappal később kibocsátott második értesítés kézbesítésétől, vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított további 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha:

- a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának aktuális összegét, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10.000 Ft-ot,
- b.) az előfizető a díjtartozás összecsúszását vitatja, és a vita rendezése érdekében jogvita elbírálására jogosult szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele esetén az általa nem vitatott, esedékessé vált további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c.) az előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette és ennek tényét a szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

8.1.9.3. A szolgáltató másik szolgáltató megkeresése alapján köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató a másik elektronikus hírközlő szolgáltató hálózatát használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be és

- a.) a 8.1.9.1. a.) - e.), vagy 8.1.9.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b.) a harmadik szolgáltató nem jogosult, vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

8.1.9.4. Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF-et, vagy az ÁSZF egyedi előfizetői szerződésre irányadó rendelkezéseit egyoldalúan módosítja és 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 szerződést a fenti esetben sem akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamra visszavezethető kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és az ÁSZF módosítás az általa kapott kedvezményeket nem érinti.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára biztosított kedvezményeket érinti és az előfizető felmondja a határozott időtartamú szerződést, úgy a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

8.1.10. Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor, vagy módosítása során a szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott időtartamú szerződés keretén belül olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a szolgáltató az ajánlatban (akcióban) kifejezetten a megjelölt szolgáltatási szinthez és a kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben a szerződés időbeli hatálya alatt az előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti ha:

- a.) az előfizető a határozott időre szóló szerződést rendes felmondással szünteti meg, vagy
  - b.) a szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz, a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az előfizető a szerződést felmondja, vagy
  - c.) az előfizetői szerződést a szolgáltató az előfizető szerződésszegése miatt jogszerűen gyakorolt rendkívüli felmondással szünteti meg, vagy
  - d.) az előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés módosítást kezdeményez, vagy
  - e.) az előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy
  - f.) az előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
  - g.) a szolgáltatás az előfizető érdekkörében felmerült okból korlátozásra kerül.
- A fenti esetek bekövetkeztek az előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a kapott kedvezmények (meghiúsulási kötbérként történő) egyösszegű megfizetésére köteles.

## **8.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

8.2.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az ÁSZF-ben megjelölt kivételekkel az előfizető, vagy szolgáltató indítványára írásba foglaltan, az előfizetői szerződés megkötésére irányadó szabályok megtartása mellett kerülhet sor.

8.2.2. Az egyedi előfizetői szerződést a felek közös megegyezéssel (egyező akarat-nyilvánítással) bármikor jogosultak módosítani.

Az egyedi előfizetői szerződés előfizető által kezdeményezett módosítására a 8.3. pont szerinti esetekben, míg a szolgáltató által kezdeményezett módosításokra a 8.2.3. pont szerinti esetekben kerülhet sor.

8.2.3. Ha a szolgáltató a szolgáltatás feltételeinek módosítására (díjmódosítás, díjcsomag változtatás stb.), vagy minőségi célértékekre vonatkozó változtatást indítványoz és az erre vonatkozó ajánlatáról értesíti az előfizetőt, az előfizető pedig az értesítésben megjelölt határidőn belül az ajánlatra elfogadó nyilatkozatot tesz, úgy a felek között a szerződésmódosítás létrejön.

Amennyiben a szolgáltató a szerződésmódosításra irányuló értesítésében megadott határidőn belül, (amely legalább 8 nap, az előfizetőre nézve hátrányos tartalmú módosítás kezdeményezése esetén pedig legalább 15 nap) az előfizető nem nyilatkozik, azonban a módosított díjat megfizeti, úgy ezt az előfizető részéről a módosított feltételek elfogadásának kell tekinteni.

Ha az előfizető a módosítással szemben a szolgáltatói értesítésében megjelölt határidőn belül a szolgáltatónál kifogással él, úgy a módosítás nem tekinthető elfogadottnak, a szolgáltató pedig bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása érdekében.

A szolgáltató a módosításra irányuló indítványában köteles az előfizető figyelmét felhívni kifogás-előterjesztési jogára, valamint annak jogkövetkezményére.

### **8.2.3.1. Díjmódosítás**

A szolgáltató a szabadáras szolgáltatásának díját a közvetlen költségek és az egyéb ráfordításainak megtérülési

elemzésével, az igénybevett díjcsomag tartalma és jellege alapján maga állapítja meg.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani évente legalább a hivatalos (KSH által közzétett) fogyasztói árindex mértékével, továbbá minden olyan esetben, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők a KSH árindexet meghaladó mértékben megváltoznak, ideértve

- a.) az üzemeltetési, működési költségek változását,
- b.) a hálózatépítés, korszerűsítés és fenntartás várható költségeit,
- c.) a szolgáltatáscsomag tartalmának módosítását,
- d.) a jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

#### 8.2.3.2. A szolgáltatás-csomag módosítása

A szolgáltató az előfizető előzetes értesítése mellett jogosult az általa nyújtott szolgáltatáscsomagok tartalmát megváltoztatni az előfizetői igényeket felmérő reprezentatív piackutatás, vagy dokumentált egyéb piaci információ, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján, továbbá akkor is, ha döntése értelmében az adott szolgáltatáscsomag megszüntetésre kerül.

8.2.4. A szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a.) az egyedi előfizetői szerződésben, vagy általános szerződési feltételekben írt 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.) a módosítást jogszabályváltozás, vagy hatósági rendelkezés/döntés indokolja, valamint
- c.) a jogviszonyra irányadó körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás felmerülése esetén.

8.2.4.1. A 8.2.4. a) pont alkalmazásában az ÁSZF-be foglalt feltételnek minősül:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit és amely csupán a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására irányul,
- a szolgáltatást biztosító hálózat műszaki paramétereinek megváltozásával kapcsolatos (pl.: fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések).

A 8.2.4. a.) pontja tekintetében lényeges feltétel-módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

8.2.4.2. A 8.2.4. c.) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősül, ha

- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak, ideértve a műszaki indokoltságú csomagtartalom-változtatást,
- a fejállomás cseréje, a hálózat jellegének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak,
- a szolgáltató helyébe (a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, a szolgáltatás adott földrajzi területen történő megszüntetése, vagy szerződésen alapuló kötelezettségvállalás következtében) más szolgáltató (új szolgáltató) lép, de a módosítás egyébként nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
- a fogyasztói árindex változása.

8.2.5. A szolgáltató részéről végrehajtott egyoldalú szerződésmódosítás esetén a szolgáltató a módosítás tartalmáról az előfizetőket a 6.4.6. pontban írt módon, a hatályba lépés előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőt azokra az ÁSZF módosításokra alkalmazni, amikor az

ÁSZF 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.

8.2.6. Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF-et a 8.2.4. pontban megjelölt esetekben a 8.2.4. pont alapján módosítja és a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket is tartalmaz, az előfizető a 8.2.5. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem mondhatja fel az előfizető a szerződést ilyen esetben sem akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, az előfizetői szerződést a szerződés fenntartására tekintettel biztosított kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a módosítás az általa kapott kedvezményeket nem érinti.

Ha a módosítás az előfizető részére biztosított kedvezményeket is érinti és az előfizető jogszerűen felmondja az előfizetői szerződést, úgy a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmények megtérítését.

8.2.7. Amennyiben a szolgáltató a 8.2.6. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetői szerződést az előfizető a 8.2.3. pont szerinti jogosultság illeti meg.

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

8.3.1. Átírás:

Az előfizető átírás címén kérheti a szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosítását, ha öröklés, vagy más jogcímen bekövetkező jogutódlás esetén a jogosult előfizető személyében változás történik. Átírás esetén az átírás díján túl a jogutód belépési-bekötési díj fizetésre nem köteles.

Az átírás iránti kérelem akkor minősül alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- a jogelőd előfizető és a jogutód előfizető (az előfizető halála, vagy megszűnése miatti átírás esetén csak az átírást kérő örökös, vagy jogutód) átírási kérelemre irányuló aláírt nyilatkozatát és
- a jogutód előfizető mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, valamint
- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények, körülmények hitelt érdemlő okirati igazolását (pl. bírósági végzés, ítélet, hagyatékátadó végzés stb.).

Átírásra (a szolgáltató eltérő nyilatkozatának hiányában) csak abban az esetben kerülhet sor, ha a fennálló esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezzi.

Az átírás időpontját a kérelembe foglaltan az átírást kérő felek határozzák meg azzal, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal az indítványozott időpont előtt kell benyújtani. E rendelkezéstől a szolgáltató eltekinthet, ha nyilvántartási rendszere és technikai lehetőségei azt lehetővé teszik.

Az átírás teljesítésének határideje az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számítottan nem lehet több, mint 30 naptári nap.

A szolgáltató köteles az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az jelentkező előfizetőt az átírás elutasításáról értesíteni.

Amennyiben a szolgáltató az átírást a fenti határidőn belül nem teljesíti kötbért fizetésére köteles az ÁSZF 7.5. pontjában írtak szerint.

Ha az átírás során a régi és új előfizető előfizetői státusza (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor az átírás időpontjától kezdődően az új előfizetőnek a rá irányadó besorolásnak megfelelő előfizetési díjakat kell megfizetnie. Ha az előfizető olyan új díjsomagot igényel, amelyre a státuszának megváltozása miatt nem

jogosult, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy módosított tartalommal jön létre.

Az előfizető az előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt is kérheti igénybejelentésének átírását. Ha a régi és új előfizető (igénylő, ajánlattevő) által igénybe vehető hatályos ÁSZF szerinti díjtételek eltérnek egymástól, a díjkülönbözetet az átírás végrehajtása során az új előfizető köteles a szolgáltató felé megfizetni.

Az átírás szabályai nem alkalmazhatók, ha az átírás iránti igény alapján az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (Lásd.: áthelyezés - 8.3.2. pont).

Az átírás díját az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

### 8.3.2. Áthelyezés:

Az előfizető (ha egyidejűleg a személyében változás nem következik be) a szolgáltatás földrajzi területén belül kérheti az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését

Az áthelyezés iránti kérelem akkor minősül hiánytalanoknak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az előfizető aláírását és az áthelyezésre irányuló határozott nyilatkozatot,
- az igénylő/előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez egyébként szükségesek, valamint
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt okirati igazolását.

A szolgáltató a tartalmi szempontból teljeskörű áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait és ugyan ezen határidő alatt írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a.) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn-, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül azt teljesíti,
- b.) ha az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a 30 napos határidőn belül nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, úgy év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c.) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

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 áthelyezési igény elfogadása esetén a teljesítési határidők be nem tartása miatt a szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7.5. pontban foglalt szabályok szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények alkalmazása szempontjából határozott idejű szerződés esetén az előfizető által gyakorolt rendes felmondás szabályai az irányadóak.

Amennyiben az előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig (az áthelyezés díját is magában foglaló) bekapcsolási díj fizetésére köteles.

Az áthelyezés díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### 8.3.3. Az előfizetői szerződés kérelemre történő módosítása:

Az előfizető az általa igénybe vett szolgáltatás(oka)t díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja. (Nem esik e szabályozás hatálya alá, amikor a szolgáltató egyoldalúan változtatja meg a szolgáltatáscsomagot és/vagy

annak előfizetési díjait).

Az előfizetői igény teljesítésére

- a.) ha arra a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, az erre vonatkozó szolgáltatói értesítés közlését követő 15 napon belül kerül sor, úgy a szolgáltató részéről végrehajtott szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg kell a szolgáltatónak sort keríteni,
- b) ha pedig az előfizető saját belátása alapján más szintű szolgáltatáscsomagra tér át, úgy igényét a megrendelés napját követő hónap első napjától kell a szolgáltatónak teljesítenie.

A szolgáltató az előfizető kérelme alapján, vagy az általa szervezett akció keretében a fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat.

Az előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az előfizetőnek sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás végrehajtásának időpontjában ne álljon fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása

A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés előfizető indítványára végrehajtott módosításáért az 1. sz. mellékletben meghatározott díjat jogosult érvényesíteni.

8.3.4. Az előfizetői szerződés előfizető egyoldalú nyilatkozatán alapuló módosítása:

A módosítás végrehajtásának előfeltétele, hogy az előfizetőnek –az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában– sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás végrehajtásának időpontjában ne legyen lejárt, nem vitatott díjtartozása:

Az egyedi előfizetői szerződés előfizető egyoldalú nyilatkozata alapján történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

8.3.4.1. Az előfizető a tárgyhónapot követő hónap első napjától kezdődően, legalább 15 nappal korábban történt igénybejelentés alapján megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti). A szolgáltató az előfizető kérelme alapján rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere egyébként lehetővé teszi.



A szolgáltató az előfizetői minőség módosításának hatályba lépésétől kezdődően a megváltozott előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

Amennyiben az előfizető a megváltozott előfizetői minősége alapján a szolgáltatást olyan szolgáltatáscsomag esetében igényli, amelyet a szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé értékesíteni, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az előfizető által egyidejűleg módosított (elfogadott másik) szolgáltatáscsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

8.3.4.2. Az előfizető a tárgyhónapot következő hónap első napjától kezdődően, legalább 45 nappal korábban végrehajtott igénybejelentés alapján megváltoztathatja a szerződés szerinti fizetési módot. A szolgáltató az előfizető kérelmére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt a nyilvántartási rendszere egyébként lehetővé teszi.

A fizetési mód folyószámláról történő átutalásra történő megváltozása esetén az előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a szolgáltatónak megadni.

A szolgáltató a díjbeszedést az előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a szolgáltató érdekkörén kívül álló okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya, vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítése mellett visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz.

## **9. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

9.1.1. A szolgáltató által nyilvántartott előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 5. sz. mellékletébe foglalt Adatkezelési Szabályzat tartalmazza.

### **9.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

9.2.1. A szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az előfizető kérésére köteles a nyilvántartott saját adatok tekintetében felvilágosítást adni. Amennyiben a szolgáltató által kezelt adatokban bekövetkezett változást az előfizető nem jelenti be a szolgáltató felé, úgy az előfizető mulasztásának időtartamára a szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

9.2.2. A szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt, továbbá azt követően annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, valamint az előfizető tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogok és kötelezettségek fennállnak.

9.2.3. A szolgáltató az előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes módon adatszolgáltatást csak a jogszabályban felhatalmazott szervek erre irányuló megkeresésére teljesíthet.

9.2.4. A szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató tagjaira, alkalmazottaira és megbízottjára egyaránt kiterjed.

**10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)**

10.1. A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok saját esetükre szóló alkalmazását. A szolgáltató a kérelmet akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek és a gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

10.2. A természetes személy előfizetőnek, vagy a 10.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni-, hanem üzleti előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, amelyre nézve a szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az előfizető egyidejűleg beszerzett nyilatkozatával módosított másik szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 8.3.4.1. pont szabályai az irányadók.

10.3. Az előfizető a szerződés megkötésekor, vagy azt követően jogosult nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentum, vagy az elektronikus levél) elfogadásáról. Az előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 8.3.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult a szerződés tartama alatt módosítani.

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

Az előfizető a 10.1., 10.3. és 10.4. pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani, a szolgáltató pedig a módosítást köteles a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezetni.

10.5. A szolgáltató az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: rendelet) hatálybalépése előtt előterjesztett előfizetői nyilatkozatokat az Eht. és a rendelet szerint érvényesen fennállónak és megadottnak tekinti.

**11. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

11.1.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 8.1.7. - 8.1.9. pont tartalmazza. A szerződés megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési-, késedelmi kamat-fizetési, valamint a szolgáltatás megszüntetése miatt felmerülő további díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

11.1.2. Az előfizető a határozatlan időre szóló előfizetői szerződést legalább 8 naptári nap felmondási időköz megtartásával indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül megszüntetni (un.: rendes felmondás). A 8 nap felmondási idő attól az időponttól kezdődik, amikor a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó közlés a szolgáltatóhoz megérkezik.

Felmondásnak minősül az előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek megváltozása (pl. átépítés) esetén az előfizető a továbbiakban nem kívánja igénybe venni a szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a szolgáltató szerződésmódosításra irányuló ajánlatát.

11.1.3. A szolgáltató részéről gyakorolt (un. rendes) felmondás esetén a felmondási időköz (a 11.1.4. - 11.1.5. pontban ismertetett szerződésszegés és az előfizetési díj meg nem fizetése miatti felmondás kivételével) nem lehet kevesebb 60 naptári naptól.

11.1.4. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést 15 nap határidővel mondhatja fel, ha

- a.) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az előfizető ezt a szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b.) az előfizető a jogkövetkezményekről szóló szolgáltatói értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c.) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően, a szolgáltató hozzájárulásának beszerzése nélkül harmadik személy részére egészében átengedi, továbbértékesíti,
- d.) az előfizető a szolgáltatást jogszabályba ütköző módon és/vagy célokra használja,
- e.) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően továbbra is az ÁSZF 3. és 4. sz. mellékletében írt szabályokba ütköző módon jár el, vagy ilyen magatartást tanúsít.

11.1.5. A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási időköz megtartásával mondhatja fel, ha az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés megküldését követő legalább 15 nappal később kibocsátott második értesítés megtörténte után, az annak kézbesítésétől, vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított további 8 napon belül sem egyenlíti ki.

Nem jogosult a szolgáltató ebben az esetben sem felmondani a szerződést, ha:

- a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának összegét, vagy havi előfizetési díj hiányában, illetve 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10.000 Ft-ot,
- b.) az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, esedékessé vált további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c.) az előfizető a díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténte követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette és azt a szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

11.1. 6. A szolgáltató másik szolgáltató megkeresése alapján köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató a másik elektronikus hírközlő szolgáltató hálózatát használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be és

- a.) a 11.1.4. a.) - e.), vagy 11.1.5. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b.) a harmadik szolgáltató nem jogosult, vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

11.3. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását valamennyi esetben írásban, tértivevényes levélben, vagy ha az előfizető a szerződésbe foglaltan ahhoz hozzájárult, úgy olyan elektronikus dokumentumban, elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében nem rendelkezik az előfizető értesítéséhez szükséges adatokkal, amely esetben a szerződés felmondásáról a szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a postai úton megküldött felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

11.4. A szolgáltató felmondásának legalább a következő tartalmi elemeket kell hordoznia:

- a.) a felmondással érintett szerződés azonosító adatait (kelte, száma),
- b.) a felmondás indokát,
- c.) a felmondási idő tartamát és a felmondási idő lejártának napját,
- d.) ha a felmondás indokát az előfizető szerződésszegése adja, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg, a felmondás nem hatályosul.

11.5. A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát.

Amennyiben az előfizető a saját magatartására visszavezethető korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a szolgáltatás korlátozásának fennállása nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

11.6. A felmondási idő tartama alatt a szolgáltató az oldalán előálló károk enyhítése érdekében az előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát az ÁSZF 5.2. pontjában írt szabályok megtartásával korlátozhatja.

Ha a felmondási idő alatt a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozza és az előfizető utóbb a felmondási idő tartama alatt a szerződés-szegő magatartását megszünteti, amelynek nyomán a felmondás nem hatályosul, úgy a szolgáltató köteles lesz a korlátozást haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

11.7. Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a korábbi szolgáltatás igénybevételeből eredően a szolgáltató felé díjtartozása nem áll fenn, illetve ha a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető szerződés-szegő magatartására visszavezethető egy éven belül gyakorolt szolgáltatói felmondás okozta.

Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő hat hónap eltelte után a szolgáltató az e-mail címét megszünteti, illetőleg azt újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre alapítottnan kártérítési igényt nem érvényesíthet.

Ha a jogviszony végén irányadó elszámolás alapján az előfizetőnek túlfizetése mutatkozik, azt a szolgáltató köteles részére visszatéríteni.

A visszatérítést az előfizető írásbeli kérelme alapján a beadványban megjelölt bankszámlaszámra, vagy postai címre szólóan, visszatérítésre vonatkozó kifejezett előfizetői kérelem hiányában, valamint bruttó 100 Ft alatti túlfizetés esetén pedig az előfizető az öt jogszerűen megillető túlfizetés összegét a szolgáltató ügyfélszolgálatán veheti át.

## **12. Az előfizető szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **12.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

12.1. Az előfizetőt a jogviszony fennállása alatt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az előfizető köteles megtenni minden olyan hatáskörébe tartozó intézkedést, amely a szolgáltatás igénybevételéhez-, valamint hibabejelentést eredményező körülmények elhárításához szükséges.

Az előfizető köteles a hibabejelentés előterjesztése előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezése és a modem áramellátása biztosított-e, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása fennáll-e.

12.2. Az előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a szolgáltató felé mindazon adat és információ vonatkozásában, amely a szolgáltatásra, vagy a szolgáltatóra egyébként kihatással lehet, így különösen köteles az előfizető tájékoztatni a szolgáltatót várható fizetési késedelméről, vagy fizetéseképtelen állapotáról.

12.3. Az előfizető/felhasználó köteles a tőle elvárható legnagyobb körültekintéssel és gondossággal eljárni a szolgáltató tulajdonát képező, az ingatlanában felszerelt hálózati elemek, illetve a szolgáltatás elérhetősége érdekében részére átadott berendezések rendeltetés-szerű használatra fogható műszaki állapotának fenntartása, állagának megóvása, megőrzése és a jogviszony végén a rendeltetés-szerű használaton túlmutató elhasználódás nélküli visszaszolgáltatása érdekében.

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

12.4. A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemeltetés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében -ha a szerelési munka, vagy a hiba kivizsgálása, kijávítása kizárólag a helyszínen lehetséges-, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem lehetséges, úgy az ingatlanon (épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban) a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezés, vezeték stb.) elhelyezzen.

Amennyiben az a kivitelezés/hibaelhárítás során az szükségessé válik, úgy az igénylőt/előfizetőt/használót együttműködési kötelezettség terheli a környező-szomszédos ingatlanokba történő szolgáltatói bejutás tekintetében is.

12.5. Az előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes-, valamint elérhetőségi adataiban bekövetkezett változás esetén az ÁSZF 2.4.3., 2.4.5. pontjában írtak szerint.

12.6. Az előfizetői szerződés bármely okból bekövetkezett megszűnése, vagy megszüntetése esetén az előfizető köteles lesz –az ÁSZF, vagy egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezése hiányában– a szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének, vagy megszüntetésének hatánapját követő 10 naptári napon belül kártérítési- és büntetőjogi felelősség terhe mellett visszaszolgáltatni a szolgáltató által kihelyezett, a szolgáltató tulajdonát képező hírközlési berendezéseket.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető köteles a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából a szolgáltatóval együttműködni, így az előfizetői szerződésben megjelölt értékadatok feltüntetése mellett részére tételesen átadott, a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, berendezéseket a szolgáltató részére hiánytalanul-, a rendeltetés-szerű használatból eredő állagváltozás figyelmen kívül hagyása mellett az átvételkorival mindenben azonos, sérülésmentes, jó műszaki állapotban a szolgáltató ügyfélszolgálatán vissza kell adnia, vagy amennyiben a készülék leszerelése speciális szaktudást igényel, illetve mérete-terjedelme azt indokolja, úgy a fentiekben megjelölt határidő alatt lehetővé kell tennie, hogy a szolgáltató szakemberei a megbízotti minőségük igazolása mellett a helyszíni leszerelést elvégezzék, a szolgáltató vagyontárgyait tőle elszállítsák.

A visszaszolgáltatással kapcsolatban felmerült költség (pl. utazási költség) az előfizetőt terheli, ha a szolgáltatásból való kikapcsolás időpontjában az előfizető magatartása miatt nem kerülhetett sor az eszköz szolgáltató részéről történő leszerelésére, átvételére és elszállítására.

Ha az előfizető az arra nyitvaálló határidő alatt a visszaszolgáltatási kötelezettségének az előzőekben részletezett módon nem tesz eleget, azt a szolgáltató úgy tekinti, hogy a tulajdonában álló berendezések-felszerelések önkéntes kiadásától az előfizető elzárkózik.

Ebben az esetben a szolgáltató külön felszólítás- és további póthatáridő biztosítása nélkül jogosult lesz az előfizetőtől választása szerint a berendezések előfizetői szerződésben megjelölt értékét, mint az őt ért kár megtérítését igényelni, vagy bírósági úton a tulajdonában álló ingóságok kiadását követelni, valamint az előfizetőre bízott idegen dolog ki nem adásában megnyilvánuló magatartás, mint az idegen dologgal való sajátkénti rendelkezés miatt intézkedést tehet a vagyon elleni cselekmény okán büntető eljárás megindítására is.

A szolgáltató az előfizetőt terhelő visszaadási kötelezettségről írásban is tájékoztatja az előfizetőt (a szolgáltató részéről gyakorolt felmondás esetén a felmondásban, a szerződés megszűnésének, vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás keretében), azonban a tájékoztatás elmaradása az előfizető visszaszolgáltatási kötelezettségét nem érinti, e kötelezettség az ÁSZF fenti rendelkezése alapján az előfizetőre általános jelleggel hárul, így a tájékoztatás elmaradására a felelőség kimentése érdekében az előfizető alapos okkal nem hivatkozhat.

Ha az előfizető által visszaadott berendezés a rendeltetésszerű használaton túli állagromlást mutat, (sérült, megrongálódott, vagy megsemmisült) a szolgáltató kártérítés címén jogosulttá válik az előfizetői szerződésben szerepeltetett érték megfizetését igényelni az előfizetőtől.

Az előzőekben részletezett visszaszolgáltatási kötelezettséget és az egyedi előfizető szerződésben feltüntetett értéken számított megtérítési kötelezettség tényét, valamint mértékét az előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi.

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

12.2.1. Az előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni, a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés rendelkezéseit megtartani.

Az előfizető felelősséggel tartozik az előfizetői szerződés neki felróható megszegéséből eredő-, a szerződésszegésével a szolgáltatónak okozott, azzal közvetlen okozati összefüggésben a szolgáltató vagyonában bekövetkezett tényleges károkért, így különösen: a nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért.

## **12.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

12.3.1. Az előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.3. pont szabályai az irányadók.

12.3.2. Az előfizetőt a részére átadott, a szolgáltató tulajdonát képező (a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökön túli) más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban 12.6. pontban írt felelősség terheli.

#### **12.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

12.4.1. Az előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a szolgáltató felé bejelenteni.

12.4.2. Az előfizető köteles a szolgáltató által indokoltan igényelt és az előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

#### **13. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya, hatályba lépése:**

13.1. A korábbi módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt általános szerződési feltételek a módosításra irányadó szabályok megtartása mellett 2012. évi április hó 01. napjától kezdődően lépnek hatályba.

13.2. Ezen okiratba foglalt általános szerződési feltételek hatályba lépésével egyidejűleg a szolgáltató által utolsó alkalommal 2011. évi május hó 01. napján módosított, egységes szerkezetbe foglalt általános szerződési feltételek hatályát veszti.

## 1. számú melléklet:

**DÍJTÁBLÁZAT 2015****LAKOSSÁGI INTERNET CSOMAGOK:**

<i>Díjcsomag neve</i>	<i>Sávszélesség le / feltöltés [Mbit/s]</i>	<i>Garantált le/feltöltési sebesség célértékei [Mbit/s]</i>	<i>Havidíj 24 hónapos határozott idejű szerződéssel [Ft]</i>	<i>Havidíj határozatlan idejű szerződéssel [Ft]</i>
<i>Air Mini</i>	<i>2,00/0,50</i>	<i>1,00/0,25</i>	<i>2.500</i>	<i>7.500</i>
<i>Air Alap</i>	<i>5,00/1,00</i>	<i>2,50/0,50</i>	<i>3.900</i>	<i>11.700</i>
<i>Air Suli</i>	<i>8,00/2,00</i>	<i>4,00/1,00</i>	<i>2.900</i>	<i>8.700</i>
<i>Air Home</i>	<i>10,00/5,00</i>	<i>4,00/2,00</i>	<i>5.900</i>	<i>17.700</i>
<i>Air Mega</i>	<i>20,00/5,00</i>	<i>10,00/2,00</i>	<i>7.900</i>	<i>23.700</i>
<i>Air Ultra</i>	<i>30,00/10,00</i>	<i>15,00/4,00</i>	<i>9.900</i>	<i>29.700</i>

Minden lakossági csomag tartalmaz 1 db email címet és 1 db FIX IP címet.

További email címek: 500 Ft / db / hó

További fix IP cím: 2.000 Ft / db /hó

Egyéb ügyfél által választott egyedi szolgáltatás csomagok esetén: 2.000 Ft / Mbps.

**Egyszeri díjak:**

- Kiépítési díj határozatlan idejű szerződéssel:	40.000 Ft
- Kiépítési díj 1 éves szerződéssel:	20.000 Ft
- Kiépítési díj 2 éves szerződéssel:	10.000 Ft
- Kiépítési díj 2 éves szerződéssel Air Mini csomag:	5.000 Ft
- Átköltöztetési díj ingatlanon belül	7.000 Ft
- Átköltöztetési díj más címre	9.000 Ft
- Kiszállási díj hibaelhárításra ügyfél hiba esetén	7.000 Ft
- Kiszállási díj amennyiben az ügyfél nem elérhető	3.000 Ft
- Visszakapcsolási díj	5.000 Ft
- Router helyszíni telepítési díja	5.000 Ft
- Rossz laccím esetén laccím felkutatás költsége	10.000 Ft
- Szerződés módosítás, átírás	5.000 Ft
- Fizetési meghagyás kibocsátásának költsége	10.000 Ft

E-számlát igénybe vevő banki átutalással, vagy csoportos beszedéssel fizető ügyfeleknek: 5%

**Szerződéskötéskor a szolgáltató egyéni mérlegelés alapján kauciót kérhet!**



## **2. sz. melléklet: Az előfizetők jogérvényesítési lehetősége a szolgáltatóval kialakult jogvita esetén**

### **1.**

A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy előfizető esetén a 2. pontban megjelölt tárgykörökben is az Eht. 10.§ /1./ bekezdésének m.) pontja alapján az előfizető az Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalához fordulhat, amely szervezet elérhetőségi adatai a következők:

A hatóság teljes neve: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
Címe: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.  
E-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)  
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.  
Telefax: (+36) 1/468-06-80

A hatóság további regionális ügyfélkapcsolati pontjai:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.                      Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.                      Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.                      Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.                      Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.                      Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések előterjesztésének részletszabályait tartalmazó jogszabályok a következők:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről - a továbbiakban és az ÁSZF szóhasználatában: Eht.
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

### **2.**

Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesítésének elősegítése végett, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely nem minősül az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök és a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók méltányolandó érdekének sérelmét okozza, vagy okozhatja az előfizető az Mttv. 139.§ /1./ bekezdése és a 140.§ /1./ bekezdése alapján a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat:

A hatóság teljes neve: Média- és Hírközlési Biztos  
Postacíme: 1525 Budapest, Pf. 75.  
Telefon: (+36) 1/457-71-41  
Telefax: (+36) 1/457-71-05

A panaszok és bejelentések előterjesztésének részletszabályait tartalmazó jogszabályok a következők:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról (Mttv.)
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

### 3.

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok intézésének rendjével, kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban, az Eht-ben, vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályokban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, valamint az Eht., vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők szolgáltató részéről történő tájékoztatására vonatkozó követelmények megsértése miatt, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen piaci-kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése okán természetes személy előfizető az Eht. 150/A.§, valamint Fttv. 10.§ /1./ bekezdése alapján a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhat.

A hatóság teljes neve: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Címe: 1088 Budapest, József krt. 6.

Postacíme: 1428 Budapest, Pf: 20.

Telefon: (+36) 1/459-48-00,

Telefax: (+36) 1/210-46-77

Regionális hatóság: Észak-magyarországi Regionális Közigazgatási Hivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Címe: 3300. Eger, Kossuth l. u. 9.

Telefon: (+36) 36/517-138

Telefax: (+36) 36/517-206

E-mail: [fogyved@heves.b-m.hu](mailto:fogyved@heves.b-m.hu)

A panaszok és bejelentések előterjesztésének részletszabályait tartalmazó jogszabályok:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fttv.)
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

### 4.

A szolgáltató tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht., vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők tájékoztatására vonatkozó követelmények –az egyedi előfizetői szerződésre és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – megsértése esetén az előfizető a Tpv. 45.§, valamint a Fttv. 10.§ /3./ bekezdése alapján a Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulhat:

A hatóság teljes neve: Gazdasági Versenyhivatal

Címe: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcíme: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.

Telefon: (+36) 1/472-89-00

A panaszok és bejelentések előterjesztésének részletszabályait tartalmazó jogszabályok:

- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról (Tpv.)
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (Fttv.)
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

**5.**

A szolgáltató helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos vita esetén:

A hatóság teljes neve: Hatvan Város Önkormányzatának Jegyzője  
Címe: 3000. Hatvan, Kossuth tér 2.,  
Telefon: (+36) 37/542-3000

**6.**

Az első fokon eljáró, hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósági fórum:

Teljes név: Hatvani Városi Bíróság  
Címe: 3000. Hatvan, Kossuth tér 7.  
Telefon: (+36) 37/341-247  
Telefax: (+36) 37/342-919

A panaszok és bejelentések előterjesztésének részletszabályait tartalmazó jogszabályok:

- 1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról (Pp.)
- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)

**7.**

Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) döntés meghozatala tekintetében az előfizető a Fgytv. 18. §. /1./ bekezdése alapján az illetékes Békéltető Testülethez fordulhat.

Teljes név: Heves Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3300. Eger, Faiskola út 15.  
Telefon: (+36) 36/416-660/105 mellék  
Telefax: (+36) 36/323-615

A panaszok és bejelentések előterjesztésének részletszabályait tartalmazó jogszabályok:

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

**8.**

Fogyasztóvédelmi ügyben az előfizető általános jelleggel az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) is fordulhat.

Teljes név: Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület  
Címe: 1012. Budapest, Logodi u. 22-24.  
Telefon: (+36) 1/311-70-30  
Telefax: (+36) 1/331-73-86

A panaszok és bejelentések előterjesztésének részletszabályait tartalmazó jogszabályok és szabályok:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje

**3. sz. melléklet:**

## **Internet Etikai Kódex**

### **1. Az jogszerű internet-használattal ellentétes magatartások:**

#### **1.1. Jogosulatlan e-mail küldés**

Nem megengedett

- a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával nagy mennyiségű e-mail küldése olyan címekre, amelynek tulajdonosaival a feladó nem áll személyes, vagy üzleti kapcsolatban, vagy a címek tulajdonosai nem kérték kifejezetten az e-mail megküldését (spam), (A szolgáltató a mennyiséget 100 darab e-mail küldés felett tekinti nagy mennyiségnek.)
- olyan e-mail küldése, amelyben a feladó e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik,
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,
- olyan e-mail küldése, amely csatolt állományként olyan automatikus végrehajtást eredményező állományt tartalmaz, amely a címzett(ek), vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és a tevékenység a címzett akarata ellenére is végbemeget,
- olyan e-mail küldése, amelynek tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbújtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító e-mail.

#### **1.2. Jogosulatlan adatszerzés, behatolás**

Nem megengedett

- az internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános, vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
- az internethasználók személyi számítógépén, vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása, vagy az erre irányuló kísérlet
- az internethasználók személyi számítógépére, vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja
- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

#### **1.3. Jogosulatlan adatok közzététele**

Nem megengedett

- a jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása,
- a szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre, érdekekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása, (ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbújtó illetve vallási, politikai, vallási ellentétet szító tartalom)
- olyan adatok, információk a szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek az Alkotmányba, hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- az előfizető által kínált termék tulajdonságairól, szolgáltatásának tartalmáról, illetve ezek áráról közzétett félrevezető tájékoztatás,
- amely a szolgáltató társaság üzleti érdekeit és hírét sérti, vagy veszélyezteti.

A fenti szabályok előfizető részéről történő megszegése az előfizetői szolgáltatás korlátozását, vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után.

Ha az előfizető személyes azonosítójának (bejelentkezési azonosítójának, jelszavának) felhasználásával kerül sor az etikai szabályok megsértésére (és az adatok nem a szolgáltató felróható magatartására visszavezethetően kerültek arra jogosulatlan személyhez) - a szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a bejelentkezési azonosítóról történt hozzáférést, illetőleg a szolgáltatást a jogosultság vizsgálata nélkül korlátozza, vagy szüneteltesse.

Szolgáltató az előfizető adatainak védelméhez minden számára lehetséges eszközzel hozzájárul, az előfizetőt ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el, weboldalán és az Induló Csomag CD-ROM-ján a védelemhez hozzájáruló programokat tesz közzé. Szolgáltató közli az előfizetővel, hogy az előfizető számítógépét, illetve hálózati kapcsolatát a rosszigényű tevékenységekkel szemben a fenti intézkedéseken túl védeni nem áll módjában.

Amennyiben a fenti szabályokat nem az Global-Line előfizetője sérti meg, de tevékenysége az Global-Line előfizetőinek, vagy közvetlenül a szolgáltató hátrányára történik, a szolgáltató értesíti a szabályszegő előfizető szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását.

Abban az esetben, ha a Global-Line eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi felháborodást vált ki, vagy kifejezetten sérti a Global-Line üzleti érdekeit, a Global-Line fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt megvalósító személyt beazonosítsa és vele tárgyalásokat kezdeményezzen a közzététel beszüntetéséről.

## **4. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek**

### **1. A hálózathasználati irányelvek szerepe**

A hálózathasználati irányelvek (a továbbiakban: irányelvek) az internet szolgáltatók által világszerte elfogadott legfontosabb internet-használati szabályok gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Etiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek megtartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek megtartását, továbbá javasolja, hogy a hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben is szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön erre a célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

### **2. A hálózathasználati irányelvek alapelvi szintű szabálya:**

az arányosság, amelynek lényege, hogy a szankció súlya álljon arányban a megvalósított szabályszegés súlyával: először figyelmeztetésre, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetésére, vagy korlátozására, a szolgáltatás felmondására és megszüntetésére pedig végső esetben (többszöri szabályszegés, vagy különösen jelentős érdeket sértő egyszeri szabályszegés esetén) kerüljön sor.

### **3. Általános hálózathasználati irányelvek**

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltatási irányelveket, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás megszüntetésére.

A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívását a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. A Szolgáltatási Irányelvek különösen súlyos, vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali megszüntetése lehet a következménye.

3.2. A szolgáltatásokat nem szabad törvényt, jogszabályt, szabványt, nemzetközi egyezményt, vagy díjszabást sértő módon használni.

3.3. Nem szabad a hálózat, szerver, a web lap, az adatbázis, vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megszegni, amelyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül megismerhetett.

3.4. Nem szabad a szolgáltatást becsmérő, rágalmazó, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó, vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.5. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni, vagy megfélemlíteni másokat.

3.6. Tilos sétrombolni, vagy gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát és nem szabad más felhasználók azonosító adatait jogosulatlanul használni.

3.7. Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló kísérlet.

3.8. Tilos bármely végpont működésének megzavarása, vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service).

- 3.9. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
- 3.10. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
- 3.11. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
- 3.12. Az irányelvek megsértését és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, vagy megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.
- 3.13. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül. Tilos például a felhasználók részéről a forgalomfigyelés (sniffing). A szolgáltató előre meghatározott esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

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

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

- 4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát, vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).
- 4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.
- 4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.
- 4.4. Nem szabad tömeges kópiát küldeni azonos, vagy nagyon hasonló tartalmú levelekből. Ugyancsak tilos hosszú üzenetek, vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
- 4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenetet, amely tartalmazza azt, hogy a címzettje küldje tovább másoknak is, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól is, hogy a címzettek kívánnak-e, vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez).
- 4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más internet szolgáltatótól származó levelekre adott válaszok fogadására használni, amelyek sértik a szolgáltatási irányelveket, vagy a szolgáltató ászf-ben rögzült elvárásait.
- 4.7. Amennyiben valaki web lapjának reklámozására szolgáltatást vesz igénybe, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

#### **5. A kapcsolattartás irányelvei**

A szerződő félnek ki kell jelölnie (meg kell neveznie) egy, vagy több kapcsolattartó személyt, akik felelőséggel tartoznak minden számítógépért, IP hálózatért, vagy alhálózatért, amely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az internethez.

Az előfizetőnek meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról az előfizetőnek haladéktalanul értesítenie kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát.

A pontatlan, vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

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

#### **6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek**

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

A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek.

Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, korlátozását, illetve megszüntetését eredményezhetik.

#### **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az irányelvek szellemében a szabályozás szövegét megváltoztassa, de a változással egységes szerkezetbe foglalt hatályos szöveget az általa előre megjelölt helyen (az ÁSZF-ben, valamint egy web-oldalán) köteles közzétenni. \_\_



## 5. számú melléklet: ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT

### 5/a. melléklet:

## Az előfizetők személyes adatainak kezelése és védelme

Az Global-Line Kft. (a továbbiakban: “szolgáltató”, vagy “Global-Line Kft.”) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

Az Global-Line Kft.. elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

## 1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

---

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény.;
- A hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény. VIII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A távközlési előfizetői szerződésekről szóló 249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet;
- A hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 253./2001. (XII. 18.) Korm. rendelet.

## 2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

---

**személyes adat:** a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: “érintett” vagy “előfizető”) 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;

**adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

**adattfeldolgozás:** az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

**adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszik;

**nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

**adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

**adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

**adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;

**közvetlen üzletszerzés:**

azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

### **3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama**

---

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen 4 számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

### **4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai**

---

1. A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A szolgáltató 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 ügyfélszolgálatán.

3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

## **5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata**

---

Az Global-Line Kft. a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott

tevékenységekkel összefüggésben kezeli:

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 6. fejezetében. meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

### **Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése**

4. A szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

5. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
6. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.
7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a [wireless.global-line.hu](http://wireless.global-line.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

### **Szerződésmódosítás**

8. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a 6. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
9. Az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást is a szolgáltató az előfizető email címén visszaigazolja.
10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 6.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételel módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

### **Reklamáció kezelés / Hibabejelentés**

11. A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 6. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített email címén vagy levelezési címén folytatja. A szolgáltató elsősorban az előfizető által a szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 11. és 12. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

## **Követelés behajtás**

12. Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés végett átadni, valamint a jogszerű igényérvényesítés többlet-költségét az előfizetővel szemben érvényesíteni.

## **Piackutatás**

13. Az előfizető külön hozzájárulása alapján a szolgáltató az előfizető személyes, illetve egyéb adatait a tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelhet, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítja. Az előfizető ezen külön hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

## **Közös adatállomány (un.: fekete lista)**

14. A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2002. évi XL. törvény (továbbiakban: "Hkt") 15. § (2) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, a Hkt. 59. § (2) bekezdésének a), illetve c) pontja szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatóknak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.
15. Az előfizető adatai a Hkt. 15. § (2) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha
  - számlatartozás vagy egyéb kötelezettségszegés miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette, vagy
  - számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - az ajánlattevő, 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).
16. Az adatállományból adatot a távközlési szolgáltató, illetve a Hkt. 59. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag a jelen pont szerinti célra igényelhet..
17. A közös adatállományban való megjelenést követően a szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

## Előfizetői címtár

18. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mailcím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet.

A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével az ÁSZF 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja. Amennyiben az egyéni előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozza, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha előfizető kérésére a szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

## Egyebek

19. Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybe vételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
20. Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

## 6. A szolgáltató adatvédelmi felelőse:

Széchenyi Viktor

3000 Hatvan, Horváth M. u. 4.

tel.: 37/540 - 240

fax.: 37/540 - 242

email: viko@global-line.hu

**5/b. számú melléklet:**

**Adatbiztonsági tájékoztató**

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződészerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni, ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail-em illetéktelen harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak, illetve, hogy a hálózathoz történő csatlakozás nem jár eredménnyel.

Ez utóbbi jelenséget ugyanis az is eredményezheti, hogy illetéktelen harmadik személy már bejelentkezett az illegálisan tudomására jutott jelszó és belépési azonosító felhasználásával és az előfizető nevében, az előfizető költségére használja a szolgáltatást.

A jelszó megváltoztatására – minden költség nélkül - a <http://wireless.global-line.hu>, [www.gline.hu](http://www.gline.hu) weboldalon nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbieken hivatkozott internetes oldalon találhatóak.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét hálózati vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A vírusok e-mailhez csatolt programfile-ban is eljuthatnak az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely például e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében ingyenesen letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A program telepítésével és használatával kapcsolatos információk a <http://wireless.global-line.hu>, [www.gline.hu](http://www.gline.hu) internetes oldalon találhatóak.

A szolgáltató biztosítja előfizetői számára, hogy az előfizetők belépési azonosítójuk és jelszavuk megadásával ellenőrizhessék, hogy az általuk továbbítandó küldemények a megfelelő címzethez kerültek-e továbbításra. Ennek ellenőrzésére a böngészőben található “kis lakatra” történő kattintással nyílik lehetőség.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés egyszerű és hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata. Ezek lényege abban ragadható meg, hogy minden az Interneten érkező, bármely címről az előfizető részére küldött adat, információ megérkezése jelzésre kerül. A tűzfal-szoftver leggyakrabban a weboldalak használatával kapcsolatos jelenség létezését, mint például az úgynevezett cookie-k, azaz “sütk”: az azonosítást célzó mini-szoftverek bejelentkezését jelzi az előfizetők számára.

A személyi tűzfal-szoftver ingyenesen letölthető a <http://wireless.global-line.hu>, [www.gline.hu](http://www.gline.hu) internetes oldalról, ahol egyben a szoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információ is rendelkezésre áll.

A szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés a.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés b.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	249/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet 6. § (4) bekezdés c.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett 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 igénybevett 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 igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig



az előfizetői hozzáférési pont	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől) 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	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a 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
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés f.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő

		hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés h.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	2001. évi XL tv. 59. § (2) bekezdés i.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Előfizető hozzájárulása szerinti szervényes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	2001. évi XL. tv. 15.§ (2) és előfizetői hozzájárulás	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,	2001. évi XL. tv. 62.§ (1) és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a

használó(k) neve, email-címe		szerződés megszűnéséig
------------------------------	--	------------------------

\* Az előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

\*\* az előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást

\*\*\* A 2001. évi XL. törvény 59.§ (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét