

NETKONTAKT Távközlési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Internet szolgáltatáshoz

Hatályba lépés kelte: 2017. 07. 19.

Utolsó módosítás kelte: 2017. 07. 19.

Készült: 2017. 07. 19.

Szolgáltató cégszerű aláírása

Tartalom

<u>1. Általános adatok, elérhetőség.....</u>	<u>6</u>
<u>1.1. A Szolgáltató neve és címe:.....</u>	<u>6</u>
<u>1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....</u>	<u>6</u>
<u>1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (telefonszám, egyéb elérhetőség) . .</u>	<u>6</u>
<u>1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe.....</u>	<u>6</u>
<u>1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....</u>	<u>6</u>
<u>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....</u>	<u>6</u>
<u>2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....</u>	<u>7</u>
<u>2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....</u>	<u>8</u>
<u>2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....</u>	<u>9</u>
<u>2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....</u>	<u>10</u>
<u>2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei.....</u>	<u>10</u>
<u>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....</u>	<u>11</u>
<u>3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....</u>	<u>11</u>
<u>3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....</u>	<u>11</u>
<u>3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....</u>	<u>12</u>
<u>3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....</u>	<u>12</u>
<u>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....</u>	<u>12</u>
<u>4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....</u>	<u>12</u>
<u>4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....</u>	<u>13</u>

<u>4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....</u>	<u>13</u>
<u>4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....</u>	<u>13</u>
<u>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....</u>	<u>14</u>
<u>5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....</u>	<u>14</u>
<u>5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végeztetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai.....</u>	<u>15</u>
<u>5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....</u>	<u>16</u>
<u>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....</u>	<u>16</u>
<u>6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....</u>	<u>16</u>
<u>6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....</u>	<u>17</u>
<u>6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....</u>	<u>18</u>
<u>6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....</u>	<u>20</u>
<u>6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....</u>	<u>21</u>
<u>6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése.....</u>	<u>21</u>
<u>7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....</u>	<u>24</u>
<u>7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és szám-lázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....</u>	<u>24</u>
<u>7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....</u>	<u>26</u>
<u>7.3. A kártérítési eljárás szabályai.....</u>	<u>27</u>
<u>7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....</u>	<u>28</u>
<u>8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató-váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....</u>	<u>29</u>
<u>8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....</u>	<u>29</u>

<u>8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....</u>	<u>29</u>
<u>8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....</u>	<u>29</u>
<u>9. A szerződés időtartama.....</u>	<u>30</u>
<u>10. Adatkezelés, adatbiztonság.....</u>	<u>30</u>
<u>10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama</u>	<u>30</u>
<u>10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....</u>	<u>30</u>
<u>11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok).....</u>	<u>31</u>
<u>12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....</u>	<u>32</u>
<u>12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....</u>	<u>32</u>
<u>12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....</u>	<u>34</u>
<u>12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....</u>	<u>35</u>
<u>12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....</u>	<u>37</u>
<u>12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....</u>	<u>38</u>
<u>13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....</u>	<u>39</u>
<u>13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....</u>	<u>39</u>
<u>13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....</u>	<u>40</u>
<u>13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....</u>	<u>40</u>
<u>13.4. Az adatváltozás bejelentése.....</u>	<u>41</u>
<u>14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....</u>	<u>41</u>
<u>15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.....</u>	<u>42</u>
<u>1. sz. melléklet – Díjszabás.....</u>	<u>43</u>
<u>2. sz. melléklet – Szolgáltatásminőségi mutatók.....</u>	<u>49</u>
<u>3. sz. melléklet – Adatvédelmi szabályzat.....</u>	<u>53</u>

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe:

Név: NETKONTAKT Távközlési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű
Társaság
Cím: 2230 Gyömrő, Szegfű utca 4/A.
Adószáma: 23126071-2-13
Cégjegyzékszám: 13-09-168888

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

Telefonszám: 06-20-929-9507
Telefonos elérhetőség: Hétfőtől Péntekig 10.00 – 17.00 óráig
Levelezési cím: 2230 Gyömrő, Pf.34
E-mail: info@netkontakt.hu
Internet: www.netkontakt.hu

A hibabejelentés a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen is lehetséges.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségei naprakészen megismerhetők:

- a szolgáltató internetes oldalán (honlap)
- az ügyfélszolgálat elérhetőségein

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

Telefonszám: 06-20-929-9507
SMS műszaki hibabejelentő: 06-20-427-3206
Levelezési cím: 2230 Gyömrő, Pf.34
E-mail: info@netkontakt.hu
Internet: www.netkontakt.hu

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

A szolgáltató internetes honlapjának címe: www.netkontakt.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et az internetes honlapján teszi hozzáférhetővé.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A) Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az Előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag Előfizetői szerződést köthetnek, amely az Általános Szerződési Feltételekből, valamint egyedi Előfizetői szerződésből áll. A Szolgáltató az előfizetői szerződést úgy köteles kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondásmentesség és áttekinthetőség követelményének.

Az Előfizetői szerződésekre a 2003. évi C. törvény rendelkezéseit és e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott Előfizetői szerződésekre vonatkozó 2/2015. (III. 30. NMHH) rendelet rendelkezéseit, illetve a vonatkozó jogszabályokat kell alkalmazni. Az Eht. törvényben és az e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott Előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletekben nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései megfelelően irányadók.

A törvényben foglaltaktól a Szolgáltató az Előfizetői szerződéseken és az Általános Szerződési Feltételeken csak akkor térhet el, ha az eltérést a törvény, illetve a felhatalmazása alapján kiadott Elnök által hozott rendelet kifejezetten megengedi.

A felek az egyedi Előfizetői szerződésben az e törvényben, illetve az Általános Szerződési Feltételeken foglaltaktól az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított Előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató nem teheti függővé valamely Előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott Előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más Előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott Előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.

A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően, illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

Az Előfizetői Szerződést a szolgáltatás előzetes bemérése (A bemérés során a Szolgáltató megállapítja, hogy van-e megfelelő jelszint a szolgáltatás igénybevételéhez, a bemérés díjmentes) és beszerelése után a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy egyéb szerződéskötő helyein személyesen, írásban kell megkötni. Előfizetői Szerződésből két eredeti példány készül, amelyek közül egyet az Előfizető kap meg, a másik a Szolgáltató tulajdonát képezi.

A szerződő felek a NETKONTAKT Kft, mint „Szolgáltató”, másrésztől az előfizetői szerződésen szereplő Előfizető , mint „Felhasználó”. A szolgáltatások a Szolgáltató kizárólagos tulajdonát képezik. A Felhasználó a szolgáltatásokra vonatkozóan csak használati joggal rendelkezik, ezen jogok nem kizárólagosak és nem átruházhatók.

Bizonyos szolgáltatások szerző felei egyes esetekben kizárólag magánszemély, illetve nem természetes személyek lehetnek. Ezek részleteiről minden esetben az aktuális díjtáblázat rendelkezik, mely a jelen ÁSZF **1. sz. melléklete** tartalmaz.

B) Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, illetve a szolgáltató internetes oldalán teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- Az előfizető e-mail címe és telefonszáma
- nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- választott szolgáltatás-csomag (sávszélesség)
- az Előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
- az igénybejelentés helye, időpontja
- egyéb megjegyzések.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

A szerződés megkötéséhez magán előfizetés esetén a Szolgáltató a következő adatokat rögzíti: név, az Előfizető személyi igazolvány száma, számla bankszámlán történő átutalása esetén bankszámlaszám, illetve születési helye, dátuma, valamint az anyja neve, szolgáltatási címe, számlázási cím, Előfizető címe, E-mail címe, kapcsolattartó neve és telefonszáma, az igényelt sávszélesség, fizetés módja. Szerződéskötéskor személyi igazolvány, illetve lakcímkártya felmutatása szükséges, ezekről másolat nem készül! Magán előfizetés létesítése esetén a szerződő fél bejelentett lakcíme minden esetben meg kell, hogy egyezzen a telepítési címmel. Amennyiben a telepítési címen nincsen bejelentett lakcímmel rendelkező természetes személy, úgy a szolgáltatás kiépítése csak üzleti csomag megrendelése esetén lehetséges.

Nem magán személy előfizetése esetén a Szolgáltató a következő adatokat rögzíti szerződéskötéskor: cégnév, adószám, bankszámlaszám, szolgáltatási címe, számlázási cím, Előfizető címe, kapcsolattartó neve és telefonszáma. Szerződéskötéskor cégbírósági végzés, aláírási címpéldány (aláírás minta) bemutatása és cégbélyegző szükséges. Ellenőrzés céljából a szerződést aláírónak a személyi igazolványát is be kell mutatni. Amennyiben a szerződést kötő személye nem azonos az cég aláírójával, a cégvezető aláírásával ellátott meghatalmazás is szükséges.

A Szolgáltató az előfizetői adatokat bizalmasan kezeli, azokat az adat védelmi szabályzatban rögzíti.

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

2.3.1. A szolgáltatás a Szolgáltató szolgáltatási területén, a Szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel vehető igénybe. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött Előfizetői szerződés szerinti időponttól a csatlakozási díj befizetése után történik.

2.3.2. *A szolgáltatás igénybevételének folyamata:* Az igényelhető szolgáltatás ismertetése, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után, a szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése, a szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

2.3.3. *A szolgáltatás igénybevételének módja:* A Szolgáltatás igénybevétele az előfizető telephelyén lévő végberendezés távközlési hálózat felőli interfészén történik. A szolgáltatás az előfizetői átadási ponton értendő. Az előfizető által saját használatra kiépített otthoni hálózatán adódó műszaki meghibásodások és szolgáltatás kiesések nem számítanak bele a szolgáltató által biztosított szolgáltatás rendelkezésre állásába, valamint az előfizetői végberendezések (útválasztó, személyi számítógép) nem megfelelő konfigurálása, illetve a személyi számítógépek vírus, illetve egyéb nem megfelelő program használatából adódó szolgáltatás kiesések sem számítanak bele a fent említett rendelkezésre állásba. A felsorolt tényezők, melyek a szolgáltató saját hibáján kívül keletkező szolgáltatás kiesést okoztak, ezek javítását, illetve konfigurálását a szolgáltató az aktuális díjszabás szerint rendszergazdai munkaként végzi. A szolgáltatás igénybevétele az Előfizetői Szerződés megkötése és a díjszabásban meghatározott díjak fizetése mellett lehetséges.

2.3.4. *Műszaki feltételek:* Internet kapcsolatra alkalmas számítógép, telepített IEEE802.11a/b/g kompatibilis készülék (kábeles kapcsolat esetén IEEE802.3 Fast Ethernet kompatibilis hálózati kártya.), antenna rögzítési lehetőség a bemérés során meghatározott helyen.

2.3.5. A Szolgáltatás kizárólag a Netkontakt Kft. hálózatának telepítési helyszínén, megfelelő berendezés telepítése mellett érhető el. Távközlési hálózatok összekapcsolása nem történik.

2.3.6. *A használat átengedése más részére:* Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét saját felelősségére másnak átengedheti. Ebben az esetben is a szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős.

2.3.7. *Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja:* Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat és azok díjszabását az Általános Szerződési Feltételek melléklete tartalmazza. A kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó igényt a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodáján kell írásban bejelenteni. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételéről a Szolgáltatóval külön szerződést kell kötni. A kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizetői Szerződés is tartalmazhatja az igénybe vett szolgáltatásoknak és azok díjazásának feltüntetésével.

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.4.1. A 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

2.4.2. A Szolgáltató a Szerződés megkötését követő az esetek 80%-ban 15 napon belül lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét (célérték: szerződéskötés napján), amit a szolgáltató a saját mérési rendszere alapján rögzít. A Szolgáltató köteles szolgáltatásait karbantartani és szükség esetén szervizelni, valamint a Felhasználó számára támogatást adni ingyenes telefonos technikai tanácsadás körében. A technikai tanácsadás az Általános Szerződési Feltételek 1.2 pontjában meghatározott nyitvatartási időben vehető igénybe az ügyfélszolgálati telefonszámon. A technikai tanácsadás nem terjed ki a következőkre:

- oktatásstratégiai konzultáció
- helyszíni telepítés (installálás), illetve
- hibaelhárítás.

Ezen plusz szolgáltatásokat Szolgáltató a mindenkori díjszabása ellenében végzi.

2.5. Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

2.5.1. Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

3.1.1. A szolgáltatás (Internet Hozzáférés Szolgáltatás) a Szolgáltató által a Felhasználóknak nyújtott, bármikor igénybe vehető ún. wireless (vezeték nélküli), valamint tömbházak esetében kábeles Internet kapcsolat. A szolgáltatás nem terjed ki a Felhasználó eszközeinek és programjainak a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmassá tételére.

3.1.2. *Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton:* A Szolgáltatás az előfizetői hozzáférési ponton minden nap, a nap 24 órájában folyamatosan igénybe vehető. A szolgáltató különböző sebességű csomagokat kínál, melyek elsősorban a le- és feltöltési sebességekben különböznek. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a különböző csomagokhoz eltérő plusz szolgáltatásokat nyújtson (pl. e-mail címek száma, tárhely mérete, domain név, publikus IP cím(ek) stb.). Minden szolgáltatási csomaghoz tartozik legalább két darab felhasznalonev@netkontakt.hu típusú e-mail cím, valamint 1 Gbyte méretű tárhely.

3.1.3. A szolgáltató által vállalt le- és feltöltési sebességek maximális értékek, melyek Mbps-ban(Mbit/s) vannak megadva. A csomagok sebességét és havi díjait a szolgáltató díjtáblázata (1. sz. melléklet) tartalmazza.

3.1.4.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

3.2.1. Jelenleg az alábbi helyszíneken érhető el a szolgáltatás:

- Budapest – X. kerület
- Budapest – XIV. kerület
- Budapest – XVII. kerület
- Budapest – XIX. kerület
- Budapest – XX. kerület
- Budapest – XXI. kerület
- Gyömrő
- Maglód
- Nagytarcsa
- Monor
- Péteri
- Üllő
- Vasad

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

3.3.1. Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

3.4.1. A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

3.5.1. Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 23.pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az előfizetői hozzáférési pont helye az Igénylő által igénybejelentésében megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja. A szolgáltatás átadási pont helye az interfész kimeneti pontja, analóg szolgáltatás esetén a szolgáltatói hálózat részét képező koaxiális kábel végpontja.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

4.1.1. Az összes díjcsomagnál, a le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 100 %-ában garantál (A Szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján.)

4.1.2. Az értékeket az Általános Szerződési feltételek díjszabási táblázat (**1. sz. melléklet**) tartalmazza.

4.1.3. Az éves rendelkezésre állás: A szolgáltatás igénybe vehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest:

Előfizetés típusa	Minimális érték	Célérték
Lakossági (Wireless, Force5, Ethernet, Force LAN, ForceNG)	98%	99%

Üzleti Force5, ForceNG	98%	99%
Üzleti Office	98%	99%
Üzleti BusinessPro	99%	99,5%

4.1.4.A *szolgáltatásvárakozás és zavarmentessége*: A Szolgáltató igyekszik biztosítani a szolgáltatás hozzáférési ponton a szolgáltatás igénybevételének várakozásmentességét. A várakozás azonban legnagyobb forgalom időszakában sem haladhatja meg a 10 percet.

4.1.5.A *hozzáférési pont megengedett forgalma*: A hozzáférési pont megengedett forgalma a hozzáférési ponton rendelkezésre álló összes sáv szélesség 95 %-a. Az előfizető részére biztosított hozzáférési ponton keresztüli adatforgalomért az előfizető felelősséget vállal.

4.1.6.A szolgáltatásminőségi mutatókat a jelen ÁSZF **2. sz. melléklete** tartalmazza.

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

4.2.1. Az ÁSZF tárgyat képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

4.3.1. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

4.3.2. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. *Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai*: Az előfizetői végberendezéseket a Szolgáltató a Szolgáltatás keretében díjmentesen biztosítja

(Ezen eszközök kereskedelmi forgalmazásával az Netkontakt Kft nem foglalkozik), valamint díjmentesen üzembe helyezi a következő díjmentes eszközök biztosításával: csatlakozók, 10 méter UTP kábel. Ezen felül felmerülő egyéb költségek az Előfizetőt terhelik. Az előfizetői végberendezések a Netkontakt kft. tulajdonát képezik. Szolgáltató az Előfizető által biztosított végberendezés alkalmasságát nem vizsgálja és az alkalmatlanság miatt bekövetkezett károkért nem tartozik felelősséggel.

4.4.2. *Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása:* Az Előfizető, ha magának szerzi be a végberendezéseket, csak a hatóságok (Nemzeti Hírközlési Hatóság, NHH) által engedélyezett eszközöket, végberendezéseket alkalmazhat. Szolgáltató nem vállal felelősséget a végberendezések nem megfelelő műszaki színvonaláért, a meghibásodásokból eredő minőségromlásért.

4.4.3.A *végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége:* A csatlakoztatott végberendezések az Előfizető tulajdonát képezik. A berendezések üzemképessége és rendeltetésszerű használata az Előfizető felelőssége. Az Előfizetőhöz telepített berendezésekben keletkezett kárt minden esetben a szolgáltatást igénybe vevőnek kell megtéríteni. (villámvédelem hiányából adódó kár, tűz, elemi csapás, szándékos rongálás, hálózati túlfeszültség, stb.)

4.4.4.A *szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és hibaelhárításának a lehetővé tétele:* A szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató végberendezésének a Szolgáltató telephelyén, a végberendezés távközlési hálózat felőli interfészén történik. A hozzáférési pontot a Szolgáltató folyamatosan karbantartja, a hibaelhárításról gondoskodik. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a Felhasználó végberendezéseinek üzemképes állapotban tartására.

4.4.5. *Hálózat kiépítéséből adódó jellegzetességek:* A Szolgáltató által kiépített wireless (vezeték nélküli) hálózat csak fix és publikus IP cím igénylése esetén alkalmas helyi szerverek üzemeltetésére. Az előfizetői végpont lakossági előfizetés esetén ún. NAT-olt PRIVÁT hálózati IP címet kap. Üzleti előfizetés esetén az adott szerződés határozza meg az IP cím típusát. Természetesen minden esetben lehetőség nyílik publikus IP cím igénylésére, ennek díját a mindenkori aktuális díjszabás tartalmazza. Az Internetkapcsolat több gépre történő megosztásához szükséges berendezések beszerzési és telepítési költségei az Előfizetőt terhelik.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

5.1.1.A *szolgáltatás szüneteltetésének feltételei:* A szüneteltetés lehetőségei abban az esetben lehetséges, amennyiben az előfizető és a szolgáltató között nincsen érvényben határozott idejű szerződés. A Szolgáltatás a Felhasználó írásbeli kérelme alapján meghatározott időre, maximum 6 hónap időtartamra

szüneteltethető. A Szolgáltatás szüneteltetése alatt a Szolgáltatás nem vehető igénybe, a Felhasználó a szolgáltatási csomag havi díját nem fizeti. A Szolgáltatás szüneteltetése a meghatározott idő letelte után a szolgáltatás a szüneteltetés előtti állapotra áll vissza, és a szerződésben szereplő havi díj kerül számlázásra. Szolgáltató rendszeres, előre bejelentett karbantartás alkalmával a karbantartás idejére, egyéb esetben elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szerv rendelkezése alapján szüneteltetheti a szolgáltatást. Ha a szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt hiúsul, vagy a szünet oka mindkét fél érdekkörén kívül esik az Előfizető a szünet időtartamára az aktuális szolgáltatás rendelkezésre állási díjat köteles megtéríteni, melyet a mindenkori érvényben lévő díjszabás tartalmaz. Karbantartást akkor végez a szolgáltató, ha a felhasznált berendezések gyártója ezt előírja, vagy ha a Szolgáltató a rendszeres ellenőrzés alkalmával olyan problémát tapasztal, ami az Előfizetők fele minőségbeli romlást eredményezhet.

5.1.2. Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból a díjfizetés 20 napos elmulasztása esetén is szüneteltetheti a szolgáltatást.

5.1.3. Átmenetileg szünetel a Szolgáltatás, amennyiben a hiba vagy hibajelenség kijavítása 3 napon belül megtörténik. Ezen üzemidő kiesés nem minősül üzemszüneteltetésnek. 3 napon túli hiba kijavítás, vagy a Szolgáltató érdekkörén kívüli ok miatt a teljesítés lehetetlenülése esetében a távközlésről szóló törvény, valamint a 345/2004. (XII. 22.) Kormányrendeletben és annak mellékletében meghatározott díjcsökkenés, illetve díjkedvezmény illeti meg a Felhasználót.

5.1.4.A *szolgáltatás szüneteltetésének kérése*: Felhasználó a szolgáltatás szüneteltetését határozott időtartamra írásban kérheti, az ÁSZF 5.1.1-es pontjában foglaltak szerint. A szolgáltatás szüneteltethető maximálisan 6 hónapi időtartamra. A szolgáltatás szüneteltetési időtartama alatt az Előfizető a szünet időtartamára az aktuális szolgáltatás rendelkezésre állási díjat köteles megtéríteni, melyet a mindenkori érvényben lévő díjszabás tartalmaz. A szolgáltatás visszaállításakor az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

5.1.5. Szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti karbantartás, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése céljából. A szüneteltetés időtartamára a Felhasználót nem terheli díjfizetési kötelezettség. A karbantartási okokból történő szüneteltetésről a Szolgáltatónak a Felhasználót 15 nappal korábban a szüneteltetés kezdetének időpontjáról és várható időtartamáról értesítenie kell.

5.1.6.Az *előfizetői jogviszony szüneteltetése*: Az előfizetői jogviszony nem szüneteltethető. A szerződés felmondásával az előfizetői jogviszony megszűnethető.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végeztetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai

5.2.1. *Díjfizetési elmaradás esetén életbe lépő rendelkezések:* Az előfizető díjfizetési elmaradása esetén a szolgáltató az előfizető számára nyújtott szolgáltatást korlátozhatja. A korlátozás idején az előfizető a választott csomag havi díjának a teljes díját köteles megtéríteni. A díjfizetési mulasztás napjait a számlán szereplő teljesítési határidőtől számítjuk. Díjfizetési mulasztásból eredő szolgáltatás korlátozás esetén az előfizető a tartozás kiegyenlítése után visszakapcsolási díjat köteles fizetni, melynek díját a mindenkori díjszabás tartalmazza. A szolgáltatás korlátozásának megszüntetésére a visszakapcsolási díj kiegyenlítésének igazolásával van lehetőség.

5.2.2. A felszólítás, és korlátozás rendje:

5.2.2.1. **20 napos** díjfizetési mulasztás esetén szolgáltatás korlátozása.

5.2.2.2. **45 napos** díjfizetési mulasztás esetén adósságkezelési behajtási folyamat elindítása, ami nem vonja maga után az előfizetői szerződés automatikus megszűnését. Az előfizetői szerződés az ügyfél írásos felmondása után szűnik meg. Az adósságkezelési behajtási folyamat egyszeri eseti díját a mindenkori díjszabás tartalmazza.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

5.3.1. A szolgáltatás felfüggesztésére nem kerülhet sor.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. *Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje:* A Szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a szolgáltatás folyamatos biztosítása érdekében. A hibaelhárító szolgálat munkaidőben 10:00 – 17:00 óra között érhető el. Munkaidőn kívüli hibabejelentés a szolgáltató e-mail címén, valamint SMS üzenet formájában lehetséges. Az írásban tett hibabejelentésnek tartalmaznia kell az előfizető pontos beazonosítása érdekében az előfizető nevét, valamint a szolgáltatás pontos címét. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdje a hibaelhárítást. A Szolgáltató helyszíni hibaelhárítást munkanapokon 9:00-17:00 óráig tud biztosítani. Amennyiben a helyszíni kiszállás során kiderül, hogy hiba nem a Szolgáltatónál vagy a telepített eszközben van, az Előfizetőnek helyszíni kiszállási díjat kell fizetnie, melynek összegét az aktuális díjszabás tartalmazza. A felmerülő eszköz költségeket (pl.: csatlakozó, kábel, antenna, hálózati kártya stb.) a kiszállási díjon felül meg kell fizetni. A Szolgáltató az Előfizetőnek az Internet szolgáltatással kapcsolatban – írásban tett - észrevételét (észrevételeit), reklamációját kivizsgálja, és erről a benyújtástól számított 15 napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban válaszol. Írásbeli válasz esetén a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt a hibaelhárítás kezdetének időpontjáról, a hiba okát, az esetleges díjcsökkentés mértékét. A hibabejelentés csak abban az esetben számít hivatalosnak, ha az a szolgáltató jelen ÁSZF-ben is

feltüntetett elérhetőségeinek valamelyikén történik. Amennyiben a hibabejelentés egyéb úton történik az előfizető részéről, úgy az nem számít bele az éves rendelkezésre állásba, valamint az előfizető nem jogosult kártérítés követelésére.

6.1.2.A hibabejelentés rendje:

Ügyfélszolgálati időben:

Telefonon: 06-20-929-9507

Levélben: 2230 Gyömrő, Pf. 34

E-mailben: info@netkontakt.hu

Ügyfélszolgálati időn kívül:

SMS: 06-20-427-3206

Levélben: 2230 Gyömrő, Pf. 34

E-mailben info@netkontakt.hu

6.1.3.Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95%-ára: A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz az érdekkörében felmerült és regisztráltan bejelentett hibák elhárítására. A minőségi panaszokat a Szolgáltató a saját nyilvántartó rendszere alapján rögzíti. Hibának minősül a minőségi panasz, ez esetben a szolgáltató hibaelhárító eljárás keretében megvizsgálja, hogy érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hiba lépett-e fel. Hibának minősül a szolgáltató által használt a szolgáltatás nyújtásához szükséges hírközlő hálózat hibája. Kizárt esetek: végberendezés hibája, ha a javítás a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem lehetséges, ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ. A különböző előfizetésekhez tartozó hibaelhárítási időt az alábbi táblázat tartalmazza:

Előfizetés típusa	Maximális érték	Célérték
Lakossági (Wireless, Force5, Ethernet, Force LAN,ForceNG)	72 óra	24 óra
Üzleti Force5, ForceNG	72 óra	24 óra
Üzleti Office	16 óra	8 óra
Üzleti BusinessPro	8 óra	4 óra

6.1.4.Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén: A Szolgáltató együttműködik a kapcsolt-vonali hálózati Szolgáltatóval a hiba elhárításában a hibaelhárításhoz szükséges adatok megadásával.

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1.Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha

bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

6.2.2. Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
- a hiba az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- a hibát nem jelentették be;
- a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- a szolgáltatás szünetelése.

6.2.3. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett bekapcsolási díjat az Előfizető részére kamataival együtt visszafizeti. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 50 %-a.

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

6.3.1. Az Előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles az Előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint - amennyiben az Előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.

6.3.2. Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy sms üzenetben. Az Előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

6.3.3. A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybe vevő Előfizetőket, igénylőket, stb., a Szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A Szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a Szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja és egy példányát az Előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában

megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

6.3.4. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt internetes honlapján, valamint az Előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

- az Előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az Előfizetőt,
- az Előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

6.3.5. *Díjreklamáció:* Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

6.3.5.1. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint felmondani. Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

6.3.5.2. Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

6.3.5.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a

Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

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

6.3.7. *A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről:* A meg nem felelést az Előfizetőnek minden esetben, írásban kell jeleznie a Szolgáltató részére. Az előfizetői műszaki kifogásokat és meg nem felelés vizsgálatát a Felek közös méréssel, hiba megállapítással végzik. Egyet nem értés esetén a Nemzeti Hírközlési Hatóság álláspontja az irányadó. Nem műszaki kifogások esetén az Általános Szerződési Feltételek, illetve a vonatkozó jogszabályokban foglaltak az irányadók.

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

6.4.1. Jelen ÁSZF alkalmazása során Előfizetői panaszbejelentésnek minősül minden olyan írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul. A szabályos bejelentés adatait, a bejelentést felvevő köteles rögzíteni, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A Szolgáltatónak a bejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

6.4.2. Az Előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a Szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.

6.4.3. A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az Előfizető neve, címe, a panaszjelenség leírása, a bejelentés időpontja, a panasz oka, a panasz elhárításának módja és időpontja, az Előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok.

6.4.4. Az ügyfélszolgálat eljárási rendjét a jelen ÁSZF **6.1.1** pontja tartalmazza.

6.4.5. A szolgáltató által vállalt kiszolgálási időket a jelen ÁSZF **6.1.3** pontja tartalmazza.

6.4.6. Az ügyfélszolgálat az Általános Szerződési Feltételek 1.2 pontja szerinti nyitvatartási időben üzemel. Az ügyfélszolgálat a megkeresésekre lehetőség szerint még aznap, de legfeljebb bejelentés kézhezvételétől számított három

munkanapon belül válaszol. A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézője a munkaidőben beérkező telefonhívásoknál az esetek 75%-ában 120 másodpercen belül bejelentkezik.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

6.5.1. Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

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

Az Eht. 21.§ (6)–(8) bekezdésében meghatározott kivételekkel az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához fordulhat: [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

E-mail: info@nmhh.hu

Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997. Fax: (+36 1) 468 0509

Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén Békéltető Testületek: [Fgytv. 18.§ (1)]

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500
Fax száma: (76) 501-538
Név: Mátyus Mariann
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu;

Baranya Megyei Békéltető Testület
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: (72) 507-154
Fax száma: (72) 507-152
Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu;

Békés Megyei Békéltető Testület
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Név: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bmik@bmkik.hu;

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

Budapesti Békéltető Testület
 Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
 Telefonszáma: (1) 488-2131
 Fax száma: (1) 488-2186
 Név: Dr. Baranovszky György
 E-mail cím: bekelteito.testulet@bkik.hu;

Csongrád Megyei Békéltető Testület
 Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
 Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
 Fax száma: (62) 426-149
 Név: Dékány László, Jerney Zoltán
 E-mail cím: bekelteito.testulet@csmkik.hu;

Fejér Megyei Békéltető Testület
 Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
 Telefonszáma: (22) 510-310
 Fax száma: (22) 510-312
 Név: Kirst László
 E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
 Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
 Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217
 Fax száma: (96) 520-218
 Név: Horváth László
 E-mail cím: bekelteitotestulet@gymskik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
 Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
 Telefonszáma: (52) 500-749
 Fax száma: (52) 500-720
 Név: Dr. Hajnal Zsolt
 E-mail cím: info@hbkik.hu;

Heves Megyei Békéltető Testület
 Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
 Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
 Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
 Fax száma: (36) 323-615
 Név: Pintérné Dobó Tünde
 E-mail cím: tunde@hkik.hu;

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
 Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8.
 Telefonszáma: (56) 510-610
 Fax száma: (56) 370-005
 Név: Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit
 E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu;

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
 Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
 Telefonszáma: (34) 513-010
 Fax száma: (34) 316-259
 Név: Dr. Rozsnyói György
 E-mail cím: kemkik@kemkik.hu;

Nógrád Megyei Békéltető Testület
 Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
 Telefonszám: (32) 520-860

Fax száma: (32) 520-862
 Név: Dr. Pongó Erik
 E-mail cím: nkik@nkik.hu;

Pest Megyei Békéltető Testület
 Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
 Telefonszáma: (1)-269-0703
 Fax száma: (1)-269-0703
 Név: dr. Csanádi Károly
 E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu
 Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
 Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
 Telefonszáma: (82) 501-000
 Fax száma: (82) 501-046
 Név: Dr. Novák Ferenc
 E-mail cím: skik@skik.hu;

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
 Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
 Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
 Fax száma: (42) 311-750
 Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
 E-mail cím: bekelteito@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület
 Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
 Telefonszáma: (74) 411-661
 Fax száma: (74) 411-456
 Név: Mátyás Tibor
 E-mail cím: kamara@tmkik.hu;

Vas Megyei Békéltető Testület
 Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
 Telefonszáma: (94) 312-356
 Fax száma: (94) 316-936
 Név: Dr. Kövesdi Zoltán
 E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
 Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
 Telefonszáma: (88) 429-008
 Fax száma: (88) 412-150
 Név: Dr. Óvári László
 E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
 Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
 Telefonszáma: (92) 550-513
 Fax száma: (92) 550-525
 Név: dr. Koczka Csaba
 E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat. [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198

Telefon: (+36 1) 429–8644 Fax: (+36 1) 429–8761

A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.) Tel: (1) 472-8900

Fogyasztóvédelmi ügyben általában:

Pest Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Főosztályvezető-helyettes: Dr. Koller Edit

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.

Postacím: 1399 Budapest, Pf.: 661.

Telefonszám: +36 1 236-3937,

Telefax: +36 1 236-3956

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Nyitvatartás: hétfőtől csütörtökig 9.00 – 12.00, 12.30 – 16.00, pénteken 9.00 – 13.00

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)

1012 Budapest, Logodi u. 22–24. Telefon: (1) 201-4102 E-mail: ofe@ofe.hu

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében) bírósághoz fordulhat. [Eht. 21.§ (6)–(8), Fttv. 10.§ (1)]

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1.*Díjfizetés:* Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért díjat köteles fizetni a Szolgáltatónak. Az Előfizető köteles a fizetési kötelezettségének határidőben eleget tenni. A szolgáltatás díjait az Előfizetői Szerződés tartalmazza. A Szolgáltató jogosult indokolt esetben árat változtatni, de erről – amennyiben az ár növekszik – köteles az Előfizetőt harminc (30) nappal korábban tájékoztatni. Az Előfizető díjváltozás esetén, 15 napon belül írásban köteles nyilatkozni a szerződésmódosítás tartalmáról, a díjváltozás elfogadásáról. A díjváltozásra vonatkozó szerződésmódosítás elfogadásának kell tekinteni, ha megváltozott összegű díjról kiállított számlát az Előfizető annak esedékességekor kiegyenlíti.

7.1.2.*Előfizetői díjak:* Felhasználó a szolgáltatásért előfizetői díjat fizet. Az előfizetői díjak a választott díjcsomagnak megfelelően változnak. Az alapszolgáltatáson felüli szolgáltatások díját az aktuális díjtáblázat (jelen ÁSZF **1. sz. melléklete**) tartalmazza. A Szolgáltató az előfizetői havi díjak árváltoztatásra évente egy alkalommal jogosult, kivéve ha a Szolgáltató és az Előfizető erről írásban közös

elhatározás alapján másként nem rendelkezik. A Szolgáltató maximálisan a KSH által közzétett előző évre vonatkozó fogyasztói árindex mértékének megfelelően, illetve a telekommunikációs Szolgáltatók közötti tárgyévi elszámolási árváltozás mértékének megfelelően jogosult árai változtatására.

7.1.3. *Forgalmi díjak*: Felhasználó az általa letöltött adatmennyiség után forgalmi díjat nem fizet.

7.1.4. *Egyszeri díjak mértéke*: Az esetlegesen felmerülő egyszeri díjakat a mindenkori hatályos díjszabás (**1. sz. melléklet**) tartalmazza.

7.1.5. *Bekapcsolási díj*: Az esetlegesen felmerülő bekapcsolási díjakat az előfizető és a szolgáltató között létrejött szerződés tartalmazza.

7.1.6. *Eseti díj*: Eseti díjakat a mindenkori hatályos díjszabás (**1. sz. melléklet**) tartalmazza.

7.1.7. *Kedvezmények az egyszeri díjakban*: Az esetleges kedvezményeket az aktuális díjtáblázat (**1. sz. melléklet**) tartalmazza.

7.1.8. *Belépési díj*: Az esetlegesen felmerülő belépési díjakat az előfizető és a szolgáltató között létrejött szerződés tartalmazza.

7.1.9. *Visszakapcsolási díj*: A visszakapcsolási díjat az aktuális díjtáblázat (**1. sz. melléklet**) tartalmazza.

7.1.10. *Kiszállási díj*: A kiszállási díjat az aktuális díjtáblázat (**1. sz. melléklet**) tartalmazza.

7.1.11. *Átírási díj*: Az átírási díjat az aktuális díjtáblázat (**1. sz. melléklet**) tartalmazza.

7.1.12. *Csomagváltási díj*: A csomagváltásért Előfizető díjat nem fizet.

7.1.13. *Áthelyezési díj*: Az áthelyezési díjat az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

7.1.14. *Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetési díj)*: Az előfizetési díjak (havi alapdíj) a díjcsomagoknak megfelelően változnak: A díjcsomagokat és a havi előfizetési díjakat az Általános Szerződési Feltételek **1. sz. melléklete** tartalmazza.

7.1.15. *Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai:* A kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjait az Általános Szerződési Feltételek **1. sz. melléklete** tartalmazza.

7.1.16. *Kedvezmények hozzáférési díjakban:* A havi hozzáférési (előfizetési) díjból a szolgáltató kedvezményt adhat, az aktuális kedvezmény mértékét az előrefizetés mértéke határozza meg, ezt az aktuális díjtáblázat tartalmazza.

7.1.17. *Számlázás módja, rendszeressége és a számlák készítésének időpontja:* A Szolgáltató havonta utólag számlázza le a Felhasználónak a választott díjcsomagnak megfelelő havi alapdíjakat. A szolgáltatás havi díját az Előfizetőnek legkésőbb a számlán szereplő fizetési határidőig ki kell egyenlítenie. A Szolgáltató minden tőle telhetőt megtesz, hogy a számla legkésőbb a hónap első hetében postai úton eljusson. Az esedékesség lejárta után a be nem folyt összegekre Szolgáltató a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresét számolja fel késedelmi kamatként. Felhasználó a szolgáltatás alapdíját akkor is köteles fizetni, ha a rendszert nem használta, illetve saját berendezései hibája miatt arra nem volt képes. Amennyiben az Előfizetőnek 15 napon túli díjtartozása van, és a díjtartozásról szóló értesítőben megjelölt 5 napos fizetési határidőt is elmulasztja, úgy a Szolgáltató korlátozásokat vezethet be az Előfizető Internet hozzáféréseire vonatkozólag. A hátralékok befizetésének igazolásától számított 24 órán belül köteles feloldani a korlátozást. Az esetleges korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt az előzőleg kiküldött fizetési felszólításban értesíti. A számlázás zárt rendszerben történik, külső hozzáférés a számlázó rendszerhez nincs.

7.1.18. *A díjbeszedés rendje:* A fizetés a számla kiállításától számított tíz napon belül esedékes. Az esedékesség lejárta után a be nem folyt összegekre Szolgáltató egyéni és üzleti Előfizetők esetén egységesen a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresét számolja fel késedelmi kamatként. A regisztrációs költség, az első havi alapdíj befizetése a Szolgáltatás megrendelésekor (szerződéskötés) esedékes. Felhasználó a szolgáltatás alapdíját akkor is köteles fizetni, ha a rendszert nem használta, illetve saját berendezései hibája miatt arra nem volt képes. Az esetleges számlapanaszokat személyesen, ill. telefonon az ügyfélszolgálati irodában, illetve a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címzett levélben lehet bejelenteni. Az így bejelentett panaszokra a szolgáltató az Előfizetőnek kézbesített válaszlevélben válaszol. A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje. 30 nap (célérték 14 nap), amit a Szolgáltató a saját nyilvántartó rendszere alapján rögzít.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. *Fizetési módok:* Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

7.2.1.1. *Készpénzes fizetési módok:*

a) a Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással

- 7.2.1.2. Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok:
- a) az Előfizető által adott megbízás alapján pénzintézetnél vezetett folyószámláról.
 - b) az Előfizető részéről banki átutalással;
- 7.2.1.3. A b) pontban meghatározott fizetési módok esetében Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.
- 7.2.1.4. Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére.
- 7.2.1.5. Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt
- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
 - b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

- 7.3.1. Műszaki lehetőségeinek függvényében a felső határként közölt sebességértéket a ténylegesen nyújtott szolgáltatás nem feltétlenül éri el. A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértéket az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. Szolgáltató késedelmes, hibás, vagy csökkent értékű teljesítés esetén a jelen Szerződésben, a hírközlési törvényben, valamint a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint felel a Felhasználóval szemben. A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatások működő képesek a telepítés napjától. A Szolgáltató azonban nem felelős azon veszteségekért vagy bármiféle kárért, melyet a szolgáltatások esetleges meghibásodása okoz. Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a hálózaton keresztül letöltött programok működő képességéért, a programok, esetleg vírusok által okozott károkért.
- 7.3.2. A Netkontakt Kft az előfizetők interneten történő üzletvitelének, gazdasági tevékenységének, munkavégzésének (online aukciók, online kereskedelmi rendszerek, online szerencsejáték, online banki ügyvitelek és online távmunka) veszteségeiért a szolgáltatás minőségére, ill. esetleges üzemszünetre hivatkozva az Előfizető által, felelősséget nem vállal, kötbért nem fizet, mivel Előfizetői számára kötbéres, garantált rendelkezésre állású,- és sebességű bérelt vonali szolgáltatást egyéni szerződés esetén nem nyújt. Az előfizető ilyen igényeit a szerződéskötés előtt köteles a szolgáltató részére jelezni, melynek teljesítéséről a szolgáltató minden esetben egyedi elbírálással jogosult dönteni.

7.3.3. A szolgáltatás kizárólag jogos és törvényes célokra használható. Bármilyen, a magyar, vagy nemzetközi szabályozásokat sértő (szerzői jogot sértő, üzleti titkot képező, gyűlöletet keltő, SPAM-tevékenység) anyagnak a szolgáltatáson keresztül történő átvitele tilos. Amennyiben a Szolgáltató az általa felügyelt rendszeren nyilvánvalóan tiltott műveletet észlel (illegális belépési kísérlet, a szerverre való betörés, hamis levelek küldése), jogosult a Szerződés azonnali hatállyal történő felmondására, a Felhasználó hozzáféréseinek megszüntetésére. Amennyiben a szolgáltató az általa felügyelt rendszeren keresztül nyilvánvalóan tiltott műveletet észlel és ezt az egyéb hatóságok is észlelik, úgy a szolgáltató jogosult az előfizetői adatok kiadására (előfizető neve, címe). Felhasználó tudomásul veszi, hogy – minthogy Szolgáltató az átmenő információk felett nem képes kontrollt gyakorolni - teljes körűen felelős a rendelkezéseket megsértő anyagok átviteléért. Felhasználó a Szolgáltató hálózatán keresztül szerzett információkat nem jelentetheti meg más médiákban az információ tulajdonosának előzetes, írásbeli engedélye nélkül.

7.3.4. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről. Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

7.3.5. *Vis Major*: Szolgáltató nem felelős a tőle független, érdekkörén kívül eső, Szolgáltató által nem elhárítható okokból történő meghibásodások, szolgáltatási kiesések miatt. Szolgáltató ebben az esetben is köteles minden tőle telhetőt megtenni a szolgáltatás biztosítása érdekében.

7.3.6. A kártérítési igények intézését a jelen ÁSZF **6.3.6** pontja szabályozza.

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

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

7.4.2. Ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

7.4.3. A 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 23. §-a alapján (1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a) a 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

7.4.4. A kötbér mértéke a vetítési alap

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

7.4.5. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetési szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató-váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1.1. Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

8.2.1. Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban

8.3.1. Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

9. A szerződés időtartama

- 9.1. Az Előfizetői szerződés határozott és határozatlan idejű lehet.
- 9.2. A szolgáltatást hűségnyilatkozat nélkül, 1 éves hűségidővel vagy 2 éves hűségidővel lehet kérni.
- 9.3. A szerződés a Szolgáltatás nyújtására terjed ki, a Szolgáltatásra vonatkozó megállapodás a Szerződés aláírását követően a Felhasználó regisztrálásával lép hatályba, függetlenül attól, hogy a Felhasználó használja-e a Szolgáltatásokat. Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés a szerződésben foglalt időre szól. Amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató között határozott idejű szerződés jön létre és az előfizető a szerződésben foglalt hűség időszak lejártáig kívánja a szolgáltatást lemondani, úgy a hátralévő havi díjakat a szolgáltató teljes egészében az előfizetőnek kiszámlázza, melyet egy összegben köteles a számlán szereplő teljesítési határidő lejártáig kiegyenlíteni. A Felhasználó az Előfizetői Szerződés aláírásával elfogadja a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat.
- 9.4. A jelen ÁSZF időbeli hatálya az Előfizetői Szerződés érvényességi idejére vonatkozik. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás kezdeti időpontja az egyedi Előfizetői Szerződésben kerül rögzítésre, visszamenőlegesen a Szolgáltató nem köt szerződést.
- 9.5. *A szolgáltatás időbeli korlátozása:* Alkalmi szolgáltatás nincs.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

- 10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama
- 10.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF **3. sz. melléklete** szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.
- 10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

10.2.1. Adatbiztonság:

- 10.2.1.1. Az adatkezelő úgy tervezi meg és hajtja végre az adatkezelési műveleteket, hogy biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.
- 10.2.1.2. Az adatkezelő gondoskodik az adatok biztonságáról (jelszóval, vírusirtóval való védelem), megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az Info tv., valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.
- 10.2.1.3. Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi az adatkezelő különösen:

- a jogosulatlan hozzáférés,
 - a megváltoztatás,
 - a továbbítás,
 - a nyilvánosságra hozatal,
 - a törlés vagy megsemmisítés
 - a véletlen megsemmisülés és sérülés,
 - az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.
- 10.2.1.4. Az adatkezelő megfelelő technikai megoldással biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelkezhetők.
- 10.2.1.5. A személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférés, az adatok megváltoztatása és jogosulatlan nyilvánosságra-hozatala, vagy felhasználása megakadályozása érdekében az adatkezelő gondoskodik:
- a megfelelő informatikai, műszaki környezet kialakításáról, üzemeltetéséről,
 - a szolgáltatásnyújtásban résztvevő munkatársai ellenőrzött kiválasztásáról, felügyeletéről,
 - a részletes üzemeltetési, kockázatkezelési és szolgáltatási eljárásrendek kiadásáról.
- 10.2.1.6. A fentiek alapján szolgáltató biztosítja, hogy az általa kezelt adat a jogosult számára rendelkezésre álljon, hitelessége és hitelesítése biztosított, változatlansága igazolható, legyen.

10.2.2. Adatkezeléssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek

- 10.2.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.
- 10.2.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt, illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.
- 10.2.2.3. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.
- 10.2.2.4. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

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

névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

11.1. A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását. A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

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

11.3. *Nyilvántartás és értesítés:* Az előfizetői igényeket a Szolgáltató az igénybejelentéskor nyilvántartásba veszi, az Előfizetővel Szerződést köt és a Szolgáltatást részére elérhetővé teszi. Az Előfizetők adatait a Szolgáltató saját adatbázisában rögzíti. Az Előfizetők értesítése e-mailben vagy levélben, postai úton történik.

11.4. *Változás az igénylő adataiban:* Az előfizetői igények kezelése, nyilvántartása és az adatokban történő változások átvezetése a Szolgáltató Ügyfélszolgálati helyén történik. Az igénylő adataiban történt változások az Ügyfélszolgálaton személyesen vagy postai úton írásban jelenthetők be, 15 napon belül.

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

12.1.1. Az egyedi Előfizetői szerződés módosítására az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az Általános Szerződési Feltételek lehetővé tehetik az egyedi Előfizetői szerződés alábbi esetekben történő módosítását.

12.1.2. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az egyedi Előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi Előfizetői szerződésben vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a

módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d) az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

12.1.3. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az Általános Szerződési Feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésben meghatározott, elnöki rendelet 11. § (2) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét,
- e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

12.1.4. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződésmódosítás esetén

12.1.4.1. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

12.1.4.2. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. Szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. Az előfizetői szerződések – ideértve a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződéseket is – kétoldalú módosításának részletes szabályait az Elnök rendeletben szabályozza. A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák. A Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

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

12.2.1. Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésben meghatározott, elnöki rendelet 11. § (2) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében – ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;

g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

12.2.2. *A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása:* A szolgáltatás hozzáférési helyének megváltozását az Előfizetőnek a Szolgáltató felé kell bejelenteni. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult átkötési díj felszámítására. Azonban a Szolgáltató az átkötési kérelmet csak abban az esetben fogadja el, ha a kívánt helyen a szolgáltatás minden műszaki paramétere megfelelő.

12.2.3. *Számlázási cím módosítása:* Előfizető köteles az adataiban beálló változást 15 napon belül Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó károkért a Szolgáltató nem felel. Szolgáltató a számlázási címet az Előfizető kérésére módosítja. A változást a bejelentést követő számlák kibocsátásánál érvényesíti.

12.2.4. *Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében:* Az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül írásban értesíteni a személyében, cégnevében, székhelyében, telephelyében, képviselője személyében bekövetkezett változásról. A bejelentés elmulasztásából adódó károkért a Szolgáltató nem felel és mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettsége alól.

12.2.5. *A hozzáférési pont földrajzi helyének módosítása az Előfizető kérésére:* Az Előfizető hozzáférési pont áthelyezését a szolgáltató csak akkor tudja biztosítani, ha az új helyen is minden technikai és műszaki feltétel rendelkezésre áll a Szolgáltató részéről. Amennyiben a feltételek nem adottak, az áthelyezés nem lehetséges, erről a Szolgáltató az Előfizetőt írásban értesíti.

12.3. A szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

12.3.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi megszakításának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti megszakítás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

12.3.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

12.3.2.1. az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

12.3.2.2. az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

- 12.3.2.3. az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- 12.3.2.4. az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- 12.3.3. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.
- 12.3.4. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha
- 12.3.4.1. 10.000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- 12.3.4.2. havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10.000 Ft-ot, vagy
- 12.3.4.3. ha az Előfizető a díjtartozásösszege vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.
- 12.3.5. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.
- 12.3.6. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, vagy amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelt érdemlően igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.
- 12.3.7. 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.
- 12.3.8. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell
- 12.3.8.1. a felmondás indokát, és
- 12.3.8.2. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

12.3.8.3. ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

12.4. Az előfizető általi szerződésszünetelés esetei, feltételei

12.4.1. A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és az 1. sz. **mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

12.4.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

12.4.3. Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

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

12.4.5. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha

12.4.5.1. a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

12.4.5.2. az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

12.4.5.3. a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,

12.4.5.4. a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglalt rendelkezések alkalmazásának van helye, és mely 12.4.5.1.-3. pontok

szerinti esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.4.6. Ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

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

12.5.1.1. a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,

12.5.1.2. a természetes személy Előfizető halála esetén,

12.5.1.3. a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,

12.5.1.4. az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

12.5.1.5. a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,

12.5.1.6. a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

12.5.1.7. ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,

12.5.1.8. az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül eláll, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését még nem kezdte meg.

12.5.2. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató saját hatáskörében eltávolíthassa a helyszínrre telepített, a Szolgáltató tulajdonát képező távközlési berendezéseket. Szolgáltató igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

12.5.3. *A Szolgáltató díj visszafizetési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén:* Előfizetőt díjfizetési kötelezettség csak a szerződés megszűnésének időpontjáig terheli. A Szerződés bármely okból történő felmondása nem mentesíti egyik

felet sem azon kötelezettségek alól, amelyek a felmondás időpontjában fennálltak. Szolgáltatót díj visszafizetési kötelezettség csak abban az esetben terheli, ha az Előfizetőnek a díjakban túlfizetése van. A Felhasználó felmondása esetén Szolgáltatónak a már kifizetett havi díj időarányos részét nem áll módjában visszatéríteni!

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

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

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

13.1.3. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

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

13.1.5. Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban bekövetkező változás esetén, továbbá az elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén.

13.1.6. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 8 munkanapon belül lehetővé tenni, hogy Szolgáltató saját hatáskörében eltávolíthassa a helyszínrre telepített, a Szolgáltató tulajdonát képező távközlési berendezéseket.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

13.2.2. *Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei:* A szolgáltatást kizárólag a jogosult Felhasználó veheti igénybe egyidejűleg egy, külön megállapodás esetén akár több hozzáférési ponton is. Felhasználó vállalja, hogy a Szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatást semmilyen formában nem adja tovább jelen szerződésen kívül álló bármilyen félnek. Az adott szolgáltatás helyhez kötött, amennyiben az Előfizető elköltözik, vagy egyéb okból át kívánja más nevére írni az igénybe vett szolgáltatást, úgy az átírás során a Szolgáltató átírási díjat számol fel. A Szolgáltató az átírást köteles a beérkezési kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül végrehajtani.

13.2.3. *A hozzáférés jogosulatlan átengedése:* A hozzáférés jogosulatlan átengedése, a szolgáltatás továbbadására, ill. átengedésére vonatkozó bárminemű próbálkozás szerződésszegésnek minősül, Szolgáltató ez esetben jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani. A szolgáltatás továbbadásából eredő károkért Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

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

13.3.1. Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.3. pont szabályai az irányadók.

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

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

13.4. Az adatváltozás bejelentése

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

13.4.2. Ha az Igénylő vagy Előfizető valamely, az igénybejelentésben vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül írásban (postai levélben) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban. Ha az Igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Igénylő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni. Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók.

13.4.3. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül írásban (postai levélben) bejelenteni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

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

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

14.1. A Szolgáltató – a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében – internetes honlapján könnyen megtalálható helyen (a honlap főoldalán, az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokat bemutató aloldalon, vagy a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon) köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást.

14.2. A Szolgáltató köteles valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (a továbbiakban: szűrőszoftver)

internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát biztosítani.

(URL: <https://onlinefamily.norton.com/familysafety/loginStart.fs>)

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

15.1. Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

1. sz. melléklet – Díjszabás

Megnevezés	Bruttó díj
Kiszállási díj garanciális esetben	0 Ft
Kiszállási díj nem garanciális esetben	7000 Ft
UTP kábel (1 m)	150 Ft
Antenna fali konzol	3000 Ft
Antenna tartó cső 1 m, szereléssel együtt	5000 Ft
Szerződés módosítási díj	0 Ft
Visszakapcsolási díj – szolgáltató általi korlátozás esetén (késedelmes fizetés)	3000 Ft
Rendszergazdai munkadíj (minden megkezdett 30 perc)	5000 Ft
Publikus IP cím havidíj	2000 Ft

Már nem értékesített lakossági előfizetői havi díjak hűségnyilatkozat nélkül:

Csomag neve	Böngészési sebesség	Maximált sebesség le/fel	Garantált sebesség le/fel	Bruttó ár
	le/fel irányban (Mbit/s)	irányban (Mbit/s)	irányban (Mbit/s)	
FORCE XS	12 Mbps / 4 Mbps	6 Mbps / 2 Mbps	1,20 Mbps / 0,40 Mbps	4 900 Ft
FORCE S	16 Mbps / 6 Mbps	8 Mbps / 3 Mbps	1,60 Mbps / 0,60 Mbps	6 650 Ft
FORCE M	20 Mbps / 8 Mbps	10 Mbps / 4 Mbps	2 Mbps / 0,80 Mbps	9 100 Ft
FORCE L	24 Mbps / 10 Mbps	12 Mbps / 5 Mbps	2,40 Mbps / 1 Mbps	11 500 Ft
FORCE XL	36 Mbps / 12 Mbps	18 Mbps / 6 Mbps	3,60 Mbps / 1,20 Mbps	14 000 Ft
FORCE-L S	20 Mbps / 8 Mbps	10 Mbps / 4 Mbps	2 Mbps / 0,80 Mbps	5 500 Ft
FORCE-L M	30 Mbps / 10 Mbps	15 Mbps / 5 Mbps	3 Mbps / 1 Mbps	6 500 Ft
FORCE-L L	60 Mbps / 20 Mbps	30 Mbps / 10 Mbps	6 Mbps / 2 Mbps	7 500 Ft

Már nem értékesített lakossági előfizetői havi díjak 1 éves hűségnyilatkozat esetén:

	le/fel irányban (Mbit/s)	irányban (Mbit/s)	irányban (Mbit/s)	
FORCE XS	12 Mbps / 4 Mbps	6 Mbps / 2 Mbps	1,20 Mbps / 0,40 Mbps	4 200 Ft
FORCE S	16 Mbps / 6 Mbps	8 Mbps / 3 Mbps	1,60 Mbps / 0,60 Mbps	5 700 Ft
FORCE M	20 Mbps / 8 Mbps	10 Mbps / 4 Mbps	2 Mbps / 0,80 Mbps	7 800 Ft
FORCE L	24 Mbps / 10 Mbps	12 Mbps / 5 Mbps	2,40 Mbps / 1 Mbps	9 900 Ft
FORCE XL	36 Mbps / 12 Mbps	18 Mbps / 6 Mbps	3,60 Mbps / 1,20 Mbps	12 000 Ft
FORCE-L S	20 Mbps / 8 Mbps	10 Mbps / 4 Mbps	2 Mbps / 0,80 Mbps	4 500 Ft
FORCE-L M	30 Mbps / 10 Mbps	15 Mbps / 5 Mbps	3 Mbps / 1 Mbps	5 500 Ft
FORCE-L L	60 Mbps / 20 Mbps	30 Mbps / 10 Mbps	6 Mbps / 2 Mbps	6 500 Ft

Már nem értékesített lakossági előfizetői havi díjak 2 éves hűségnyilatkozat esetén:

Csomag neve	Böngészési sebesség	Maximált sebesség le/fel	Garantált sebesség le/fel	Bruttó ár
	le/fel irányban (Mbit/s)	irányban (Mbit/s)	irányban (Mbit/s)	
FORCE XS	12 Mbps / 4 Mbps	6 Mbps / 2 Mbps	1,20 Mbps / 0,40 Mbps	3 500 Ft
FORCE S	16 Mbps / 6 Mbps	8 Mbps / 3 Mbps	1,60 Mbps / 0,60 Mbps	4 750 Ft
FORCE M	20 Mbps / 8 Mbps	10 Mbps / 4 Mbps	2 Mbps / 0,80 Mbps	6 500 Ft
FORCE L	24 Mbps / 10 Mbps	12 Mbps / 5 Mbps	2,40 Mbps / 1 Mbps	8 250 Ft
FORCE XL	36 Mbps / 12 Mbps	18 Mbps / 6 Mbps	3,60 Mbps / 1,20 Mbps	10 000 Ft
FORCE-L S	20 Mbps / 8 Mbps	10 Mbps / 4 Mbps	2 Mbps / 0,80 Mbps	3 500 Ft
FORCE-L M	30 Mbps / 10 Mbps	15 Mbps / 5 Mbps	3 Mbps / 1 Mbps	4 500 Ft
FORCE-L L	60 Mbps / 20 Mbps	30 Mbps / 10 Mbps	6 Mbps / 2 Mbps	5 500 Ft

Értékesítés alatt álló lakossági csomagok:

Csomag neve:	ForceNG12	ForceNG18	ForceNG24	ForceNG30
Maximális sebesség le / fel:	12Mbps/4Mbps	18Mbps/6Mbps	24Mbps/8Mbps	30Mbps/10Mbps
Havi díj 2 év hűséggel:	5490Ft	7490Ft	9490Ft	11490Ft
Havi díj 1 év hűséggel:	6490Ft	8490Ft	10490Ft	12490Ft
Havi díj hűség nélkül:	8490Ft	10490Ft	12490Ft	14490Ft

Csatlakozási díjak lakossági ForceNG csomagok esetén:

2 év hűségnyilatkozat esetén: 6 900 Ft

1 év hűségnyilatkozat esetén: 14 900 Ft

Hűségnyilatkozat nélkül: 21 900 Ft

Lakossági díjszabásaink az ÁFA tartalmat magukban foglalják, bruttóban értendők.

Értékesítés alatt álló üzleti csomagok:

Csomag neve:	ForceNG12	ForceNG18	ForceNG24	ForceNG30	ForceNG40
Maximális sebesség le/fel:	12Mbps/6Mbps	18Mbps/9Mbps	24Mbps/12Mbps	30Mbps/15Mbps	40Mbps/20Mbps
Havi díj 2 év hűséggel:	8000Ft	10000Ft	12000Ft	14000Ft	16000Ft
Havi díj 1 év hűséggel:	10000Ft	12000Ft	14000Ft	16000Ft	18000Ft
Havi díj hűség nélkül:	12000Ft	14000Ft	16000Ft	18000Ft	20000Ft

Csatlakozási díj üzleti ForceNG csomagok esetén: 15000Ft

Üzleti szolgáltatásaink díjszabásai nettóban értendők, nem tartalmazzák az ÁFA-t.

Office valamint BusinessPro szolgáltatási csomagjaink esetén, nincsenek szabott alapáraink, mivel a technológiából adódóan minden egyes esetben az adott végponton előálló műszaki, domborzati és egyéb körülmények figyelembevételével tudunk díjszabást megállapítani.

2. sz. melléklet – Szolgáltatásminőségi mutatók

Minőségi mutatók megnevezése:	Vállalt célérték:
<p>az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét 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);</p>	<p>15 nap</p>
<p>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;</p>	<p>Wireless, Force5, Ethernet, Force LAN: 72 óra Office: 16 óra Business Pro: 8 óra</p>
<p>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;</p>	<p>30 nap</p>
<p>a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;</p>	<p>Wireless, Force5, Ethernet, Force LAN: 98%</p>

	Office: 98% Business Pro: 99%
a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).	75%

A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából

Szolgáltatásminőségi mutatók az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint.

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények :

	Sávszélesség le/ fel	Garantált le-és feltöltési sebesség
Csomag neve		célértéke
	[Mbit/s]	
		[Mbit/s]
FORCE XS	6,00/2,00	1,20/0,40
FORCE S	8,00/3,00	1,60/0,60
FORCE M	10,00/4,00	2,00/0,80
FORCE L	12,00/5,00	2,40/1,00
FORCE XL	18,00/6,00	3,60/1,20
FORCE – L S	10,00/4,00	2,00/0,80
FORCE – L M	15,00/5,00	3,00/1,00
FORCE – L L	30,00/10,00	6,00/2,00
2G-1M	1,00/0,500	0,09/0,06
2G-2M	2,00/0,76	0,12/0,09
5G-1M	1,00/0,50	0,50/0,25
5G-2M	2,00/1,00	1,00/0,50
5G-4M	4,00/2,00	2,00/1,00
5G-6M	6,00/3,00	3,00/1,50
5G-8M	8,00/2,00	4,00/1,00
L-2M	2,00/1,00	1,00/0,50
L-4M	4,00/2,00	2,00/1,00
L-6M	6,00/3,00	3,00/1,5
L-8M	8,00/4,00	4,00/2,00
L-10M	10,00/4,00	5,00/2,00

Office 6 Mbps	6,00/6,00	3,00/3,00
Office 8 Mbps	8,00/8,00	4,00/4,00
Office 12 Mbps	12,00/12,00	6,00/6,00
Office 18 Mbps	18,00/18,00	9,00/9,00
Office 25 Mbps	25,00/25,00	12,50/12,50
Business-Pro 10 Mbps	10,00/10,00	10,00/10,00
Business-Pro 20 Mbps	20,00/20,00	20,00/20,00
Business-Pro 30 Mbps	30,00/30,00	30,00/30,00
Business-Pro 40 Mbps	40,00/40,00	40,00/40,00
Business-Pro 50 Mbps	50,00/50,00	50,00/50,00

3. sz. melléklet – Adatvédelmi szabályzat

1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

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

- 1.1. Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:
 - a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
 - b) természetes személy előfizető esetén az előfizető neve, születési neve, születési helye és ideje,
 - c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető pénzforgalmi számlaszama,
 - d) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
 - e) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
 - f) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja,
 - g) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
 - h) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

- 1.2. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:
 - 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.

- 1.3. Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:
 - a) az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
 - b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
 - c) a bejelentés, panasz rövid leírását,
 - d) a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
 - e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,

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

1.4. A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet szerint a szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az alábbi személyes adatokat kezelheti:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- d) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a)–c) pont szerinti adatai,
- e) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- f) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

1.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az 1.1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett, illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (műsorprogram tartalomismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes, illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos, illetve eseti tájékoztatása céljából.

2. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

2.1. Az 1.1. pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az 1.1. pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie. Az Igénylő 1.1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.2. Az 1.2. és 1.3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

2.3. A Szolgáltató az 1. pont szerinti adatokat az alábbi célból és jogcímen, valamint az alábbi időtartamig kezeli:

2.3.1. *Személyes adatok köre:* Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye, Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, számlázási címe, Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám, értesítési cím, kapcsolattartó neve, bankszámlaszám, személyi igazolvány száma, Előfizetői hozzáférési pont helye, Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok.

2.3.2. *Az adatkezelés céljai, jogalapja és időtartama:*

- a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése. *Jogalap:* az Eht. 154. § (1) bek., Eht. 129. § (5) bek. a) pont és a 157. § (2) bek. *Időtartam:* A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
- b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében. *Jogalap:* Eht. 159/A. §. *Időtartam:* A szerződés megszűnését követő 1 év.
- c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése. *Jogalap:* számviteli tv. *Időtartam:* A szerződés megszűnését követő 8 év.

2.4. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.5. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

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

2.7. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

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

2.9. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzöttén meg kell semmisíteni.

3. A személyes adatok továbbításának esetei

3.1. Az 1.1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

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

- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

3.2. Az 1.2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

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

3.3. Az 1.3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

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

3.4. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.5. Az 1.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.6. A 3.1.–3.5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

4. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

4.1. A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.

4.2. Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:

- a) az egyéni előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,

b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal

4.3. Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.

4.4. Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.