Invinetwork Korlátolt Felelősségű Társaság

által nyújtott elektronikus hírközlési és médiaszolgáltatások
Általános Szerződési Feltételei

Hatályba lépés napja:

2022. november 1.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség ... 6
1.1. A Szolgáltató neve, címe ... 6
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők ... 6
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) ... 6
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe ... 6
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége ... 6
1.5.1. Az ÁSZF elérhetősége ... 6
1.5.2. A felügyeleti szervek elérhetősége ... 7
1.6. A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása, előzetes tájékoztatás ... 9
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei ... 11
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás ... 11
2.1.1. Az előfizetői szerződés létrejötte ... 11
2.1.2. Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai ... 13
2.1.3. Az írásban kötött előfizetői szerződés szabályai ... 15
2.1.4. Az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződések megkötésének szabályai ... 16
2.1.5. A szóban kötött előfizetői szerződés és szóbeli ajánlattétel szabályai ... 17
2.1.6. A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás ... 18
2.1.7. Utólagos megbízás ... 18
2.1.8. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések szabályai ... 19
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája ... 19
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátjai ... 19
2.3.1. A Szolgáltató ... 19
2.3.2. Az Előfizető ... 19
2.3.3. A felhasználó ... 20
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő ... 20
2.4.1. Alkalmi állomás ... 20
2.4.2. A rádiós hozzáférésű előfizetői áramkörök létesítésére vonatkozó különös szabályok ... 20
2.4.2.1. DECT/SWING rendszerű rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör ... 20
2.4.2.2. A létesítés speciális feltételei ... 20
2.4.2.3. Speciális díjelemek ... 21
2.4.2.4. Az üzemeltetés és a használat speciális feltételei, a használat korlátjai ... 21
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma ... 21
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása ... 21
3.1.1. Az Előfizető jogai ... 21
3.1.1.1. A használat átengedése más részére ... 21
3.1.2. A Szolgáltató jogai ... 22
3.1.2.1. Az elektronikus hírközlés védelme ... 22
3.1.2.2. Ingatlanhasználati jogok ... 22
3.1.3. Az Előfizető kötelezettségei ... 22
3.1.3.1. Előfizető felelőssége a berendezése használatáért ... 22
3.1.4. A Szolgáltató kötelezettségei ... 22
3.1.4.1. Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás ... 22
3.1.4.2. Titoktartás ... 23
3.1.4.3. Költségellenőrzés ... 23
3.1.5. Felelősségi kérdések ... 23
3.1.5.1. A Szolgáltató felelőssége ... 23
3.1.5.2. Az Előfizető felelőssége ... 23
3.1.5.3. Felelősség berendezésért, díjakért ... 23
3.1.6. Vis major ... 23
3.2. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe ... 25
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 ... 25
3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye ... 25
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége és biztonsága ... 26
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 ... 26

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 ... 27
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet ... 27
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei ... 27
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése ... 27
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei ... 27
5.1.1. Szünetelés az Előfizető kérelmére ... 27
5.1.2. A szünetelés egyéb esetei ... 27
5.1.3. Az internet-szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések ... 28
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai ... 29
5.2.1. A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén – valamennyi szolgáltatásra vonatkozó rendelkezések ... 29
5.2.2. A KTV-szolgáltatás korlátozására vonatkozó speciális rendelkezések ... 30
5.2.3. Az IPTV-szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések ... 30
5.2.4. Az internet-szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések ... 30
5.2.5. A telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések ... 30
5.2.6. Korlátozás esetén fizetendő havidíj ... 31
Az 5.2.3. (4) bekezdés alapján a Szolgáltató nem biztosítja a kiegészítő szolgáltatás igénybevételét, de a díjcsomag egyéb elemei nem kerülnek korlátozásra. A havidíj 100 %-a fizetendő. ... 32
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei ... 32
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták ... 32
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás ... 32
6.1.1. A hiba bejelentése ... 32
6.1.2. A hiba elhárítása ... 33
6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén ... 34
6.3. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) ... 35
6.3.1. Az előfizetői panaszok kezelése ... 35
6.3.2. A díjreklamáció ... 35
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje ... 36
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele ... 36
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 ... 36
6.6.1. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ... 37
6.6.2. Fogyasztóvédelmi hatóságok ... 37
6.6.3. A Gazdasági Versenyhivatal ... 37
6.6.4. A békéltető testületek ... 37
6.6.5. A bíróság ... 39
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér ... 39
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a Rendelet 20/A. § szakasza 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 ... 39
7.1.1. Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak ... 39
7.1.2. Egyszeri (belépési/aktiválási) díj ... 39
7.1.3. Havi előfizetési díj ... 40
7.1.4. Hívásdíj telefonszolgáltatás esetén ... 40
7.1.5. A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok ... 41
7.1.6. A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok ... 42
7.1.7. A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei ... 42
7.1.8. A számla tartalma ... 43
7.1.9. A számla megküldése ... 43
7.1.10. Késedelmi kamat ... 44

7.1.11. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás ... 44
7.1.12. Az akciók és akciós díjak elérhetősége ... 44
7.1.13. Díj visszatérítési kötelezettség ... 45
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések ... 46
7.2.1. Díjmódosítás ... 46
7.3. A kártérítési eljárás szabályai ... 46
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai ... 47
7.4.1. A szolgáltatásnyújtás megkezdésének késedelmes teljesítése vagy elmaradása esetén alkalmazandó, a kötbérszámítás alapját képező általános szabályok ... 47
7.4.2. A kötbér mértéke és megfizetésének módja ... 47
7.4.3. Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt ... 47
7.4.4. Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt ... 47
7.4.5. Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt ... 48
7.4.6. Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt ... 48
7.4.7. Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt ... 48
7.4.8. A kötbér teljesítése ... 48
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai ... 49
8.1. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai ... 49
8.2. A szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik ... 49
9. Az előfizetői szerződés időtartama ... 50
10. Adatkezelés, adatbiztonság ... 50
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama ... 50
10.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk ... 51
10.1.2. A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja ... 58
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről ... 60
10.2.1. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei ... 60
10.2.2. Adatbiztonság ... 60
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok) ... 61
11.1. Általános rendelkezések ... 61
11.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések ... 61
11.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak ... 62
11.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra ... 63
11.5. Előfizetői hívásadatok ... 63
11.6. Nyilatkozata egyéni előfizetői minőségről ... 64
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei ... 65
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 ... 65
12.1.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása ... 65
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje ... 67
12.2.1. Az áthelyezés ... 67
12.2.2. Az átírás ... 68
12.2.3. Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások körének változtatása ... 68
12.2.4. A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása ... 68
12.2.5. ... 69
Az előfizetői szerződés kétoldalú módosítása ... 69
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ... 69
12.3.1. A szolgáltatói felmondás általános szabályai ... 69
12.3.2. Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén ... 70
12.3.3. Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén ... 70
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ... 70
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik ... 71
12.5.1. Az előfizetői szerződés megszűnése ... 71
12.5.2. A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai ... 71
12.5.3. Felmondás az Előfizető részéről ... 72
12.5.4. Az igénybe vett kedvezmény meghatározása ... 73
12.5.5. A telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések ... 73
12.5.6. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén ... 74

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei 74
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 74
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata..... 74
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek 75
13.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás..... 75
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás 75
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. 75

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve:	Invinetwork Korlátolt Felelősségű Társaság
A Szolgáltató székhelye:	1012 Budapest, Márvány utca 17.
A Szolgáltató rövidített neve:	Invinetwork Kft.
A Szolgáltató cégjegyzékszáma:	01-09-342536

A továbbiakban az ÁSZF-ben röviden: Invinetwork.

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

(1) A központi ügyfélszolgálat címe: 5600 Békéscsaba, Mednyánszky utca 2.
Nyitvatartása munkanapokon:
H-Sz-P: 8:00-16:00
K-Cs: 10:00-18:00

(2) Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése tárgyában, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az előfizetők (a továbbiakban: Előfizető vagy Előfizetők) az Ügyfélszolgálati Irodákat nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

(3) Telefonos ügyfélszolgálat

Telefonszám: 06 80 101 513

Elérhetőség: minden nap 08:00 – 18:00

(4) A 06 80 101 513 hívószám belföldi vezetékes és mobiltelefonról díjmentesen hívható.

(5) Online/e-mail elérhetőség: ugyfelszolgalat@invinetwork.hu.

(6) Az ügyfélszolgálat levelezési címe: H-1012 Budapest, Márvány utca 17.

(7) A Szolgáltató telefax száma: Nincs.

(8) Az egyéb ügyfélszolgálatok elérhetőségei a központi ügyfélszolgálati irodában, valamint a www.invinetwork.hu honlapon megtalálhatóak.

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

Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget

a.) a Szolgáltató 1.2 pont szerinti ügyfélszolgálatán az ott megadott nyitvatartási időkben,

b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén - amely a 06 80 101 513 számon, a hét minden napján 24 órában elérhető, vezetékes telefonról és mobil hálózatról díjmentesen hívható,

c.) levélben, vagy

d.) az egyedi előfizetői szerződésben (a továbbiakban: egyedi előfizetői szerződés) megjelölt egyéb módon jelezheti.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának elérhetősége: www.invinetwork.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.5.1. Az ÁSZF elérhetősége

(1) Az ÁSZF-et a Szolgáltató internetes honlapján (www.invinetwork.hu) a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzéteszi, valamint az ügyfélszolgálati irodáiban is elérhető, megtekinthető.
(2) Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján

(www.invinetwork.hu), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása huszonnégy hónapra visszamenőleg.
(3) Előfizetői igény esetén az ÁSZF tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.
(4) Amennyiben az ÁSZF előírásai alapján a Szolgáltató az Előfizető számára az ÁSZF-et átadni köteles, úgy azt tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában a 2. számú mellékletben meghatározott díj fejében teszi meg.

1.5.2. A felügyeleti szervek elérhetősége

(1) A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Médiatanácsa gyakorolja, e hatóság szervezetei és elérhetőségük az alábbi a.) pontban találhatók, honlapjának címe: www.nmhh.hu

.

a.) A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei

Honlap: www.nmhh.hu
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Telefon: (06 1) 457 7100
Telefax: (06 1) 356 5520
E-mail cím: info@nmhh.hu

Médiatanács
Cím: 1088 Budapest; Reviczky utca 5.
Tel .: +36 1 429 8600, +36 1 267 2590
Fax : +36 1 267 2612

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai	
Cím:	1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Telefon:	(06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)
Cím:	4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon:	(06 52) 522 122
Cím:	3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon:	(06 46) 555 500
Cím:	7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon:	(06 72) 508 800
Cím:	9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon:	(06 99) 518 500
Cím:	6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon:	(06 62) 568 300

b.) Megyei (Fővárosi) Kormányhivatalok

Baranya megye: Baranya Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya székhely/levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom utca 2. tel: (06 72) 795 398 e-mail cím: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu	Bács-Kiskun megye: Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 6000 Kecskemét Szent István körút 19/A., tel: (06 76) 795 710 e-mail cím: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu
Békés megye: Békés Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	Borsod-Abaúj-Zemplén megye: Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Fogyasztóvédelmi Osztály cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. tel: (06 66) 546 150 e-mail cím: fogyved@bekes.gov.hu	székhely/levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1., tel: (06 46) 512 971 e-mail cím: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu
Budapest Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 1052 Budapest, Sas utca 19. III. em. tel: (06 1) 450 2598 e-mail cím: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu	Csongrád-Csanád megye: Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 6728 Szeged, Rákóczi tér 1. tel: (06 62) 680 530 e-mail cím: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu
Fejér megye: Fejér Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8. levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936 tel: (06 22) 501 751 e-mail cím: fogyved@fejer.gov.hu	Győr-Moson-Sopron megye: Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7. tel: (06 96) 795 950 e-mail cím: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu
Hajdú-Bihar megye: Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46. tel: (06 52) 533 924 e-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu	Heves megye: Heves Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 26. levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216. tel: (06 36) 515 469 e-mail cím: fogyved@heves.gov.hu
Jász-Nagykun-Szolnok megye: Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 5000 Szolnok, Indóház u. 8. tel: (06 56) 795 165 e-mail cím: jasz.fogyved@jasz.gov.hu	Komárom-Esztergom megye: Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. utca 2. tel: (06 34) 309 303 e-mail cím: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu
Nógrád megye: Nógrád Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 3100 Salgótarján, Karancs út 54. levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf: 308. tel: (06 32) 511 116 e-mail cím: fogyved@nograd.gov.hu	Pest megye: Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Hatósági Osztály székhely: 1088 Budapest, József krt. 6. tel: (06 1) 459 4843 e-mail cím: fogyved@pest.gov.hu
Somogy megye: Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2. tel: (06 82) 510 868 e-mail cím: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu	Szabolcs-Szatmár-Bereg megye: Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf:77. tel: (06 42) 500 694 e-mail cím: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Tolna megye: Tolna Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. tel: (06 74) 795 385 e-mail cím: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu	Vas megye: Vas Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. levelezési cím: 9701 Szombathely Pf. 29. tel: (06 94) 505 220 / (06 94) 505-219 e-mail cím: fogyasztovedelem@vas.gov.hu
Veszprém megye: Veszprém Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. tel: (06 88) 550 510 e-mail cím: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu	Zala megye: Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24. tel: (06 92) 510 530 e-mail cím: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

1.6. A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása, előzetes tájékoztatás

(1) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.)NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 4.§-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az üzleti/intézményi előfizetők (a továbbiakban: üzleti előfizetők) számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól ÁSZF-ükben eltérjenek.
(2) A Rendeletre és az (1) bekezdésben foglaltakra tekintettel a Szolgáltató az üzleti előfizetői számára nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásaira vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF-be foglalta, és azt közzétette.
(3) A fentiek alapján a jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra, személyi hatálya pedig az üzleti előfizetőknek nem minősülő (egyéni), valamint az üzleti előfizetőkre terjed ki.
(4) Felek egyező akarattal (az Egyedi előfizetői szerződésben) az Előfizető javára térhetnek el a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.
(5) A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó, a Szolgáltató által az előfizetők részére nyújtott elektronikus hírközlési és médiaszolgáltatások az alábbiak:

a.) telefonszolgáltatás
b.) internet és adathálózati szolgáltatás
c.) kábeltelevíziós hálózaton nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás (KTV)
d.) Internet Protokollon keresztül nyújtott műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV)
e.) lekérhető és kiegészítő médiaszolgáltatás.

6) Jelen ÁSZF törzsszövege a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó közös rendelkezéseket tartalmazza, míg az egyes szolgáltatás specifikus rendelkezéseket az ÁSZF mellékletei tartalmazzák. Valamely mellékletben nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF törzsszöveg rendelkezéseit kell alkalmazni. Valamely melléklet és az ÁSZF törzsszövege közötti esetleges eltérés, ellentmondás esetén az érintett mellékletben foglalt rendelkezést kell alkalmazni.

(7) Az előzetes tájékoztatás tartalma
a) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetésingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás, az új hálózati végpont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények, illetve a forgalomszabályozási intézkedésekkel összefüggő és az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek internet-hozzáférés szolgáltatásokra gyakorolt hatásáról szóló tájékoztatás az ÁSZF 2.4 és 4.1 pontjaiban, valamint az ÁSZF 1. sz. mellékletének 3.1, pontjaiban található meg.
b) A teljes és naprakész díjszabás, azon belül a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj, a díjcsomagban

foglalt adatforgalmi vagy összegkeret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai, az esetleges speciális díjszabás, az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal, továbbá szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjaival kapcsolatos tájékoztatás az ÁSZF 7.1-7.4 pontjaiban, valamint a 2. számú mellékletében található meg.
c) Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására, valamint a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó feltételek az ÁSZF 7.1, 9., 12.2.4, 12.5.2, 12.5.1 és 12.5.2 pontjaiban találhatók meg.
d) A készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételek, a készülékkedvezmény összege és számítási módja az ÁSZF pontjaiban található meg.
e) Az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja az ÁSZF 6.2 és 7.4 pontjaiban található meg.
f) A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kompenzáció, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét, az ÁSZF 8.1 és 8.2 pontjaiban található meg.
g) Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre az ÁSZF 4.3 pontjában található meg.
h) A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott szolgáltatói berendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, az Előfizetők azon jogának sérelme nélkül választásuk szerinti Előfizetői végberendezést használhassanak az ÁSZF 1. számú mellékletének 8. pontjában található meg.
i) A tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti, az ÁSZF 7.1.13. pontjában található meg.
j) A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések az ÁSZF 3.1.4.3 és 11.5 pontjaiban található meg.
k) Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek, illetve a szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén kínált kedvezmények az ÁSZF 7.1.6 és 12.5.3 pontjaiban található meg.
l) A Szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás az ÁSZF 10. pontjában található meg.
m) A fogyatékossággal élő Előfizetők számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről az ÁSZF pontjaiban található meg.
n) Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség -feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése, valamint az ÁSZF 6.3 és 6.6 pontjaiban található meg.
o) A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek az ÁSZF 3.3 pontjában található meg.
p) Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa az ÁSZF 11.3 pontjában található meg.
q) A világos, könnyen érthető magyarázat az Előfizető rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférés szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a Szolgáltató által vállalt teljesítménytől az ÁSZF 6.2 pontjában található meg.
r) Az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az Előfizető kérheti, hogy az előfizetői szerződés – általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a Rendelet 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a szolgáltató a rendelkezésére bocsássa. A Szolgáltató e dokumentumot az Előfizető részére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül – Internet-hozzáférés szolgáltatás kivételével – a Felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja. Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a

szolgáltató a dokumentumot az Előfizető kérelmére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül Tartós adathordozón évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

(8) A Fogyasztói Kormányrendelet szerinti előzetes tájékoztatás
A Szolgáltató a Fogyasztói Kormányrendelet 11. §-ban meghatározott előzetes tájékoztatást alkalmazza.
a) A Szolgáltatás lényeges tulajdonságairól szóló tájékoztatás az ÁSZF 1. számú mellékletében található meg.
b) A Szolgáltató neve és további adatai az ÁSZF 1.1 pontjában találhatók meg.
c) A Szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, valamennyi felmerülő költségről szóló tájékoztatás, valamint arról, hogy milyen további költségek merülhetnek fel, az ÁSZF 2. számú mellékletében található meg.
d) A határozatlan időre szóló Előfizetői szerződés szerinti Szolgáltatásra vonatkozó díjak és az eseti igénybevétel vagy külön igény alapján kiszámlázható díjtételek, valamint a számlák nem fizetésével összefüggésben alkalmazott díjtételek az ÁSZF 2. számú mellékletében találhatók meg.
e) A Szolgáltató az Előfizető szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatával összefüggésben díjat nem számít fel.
f) A teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről és a teljesítési határidőről szóló tájékoztatás az ÁSZF pontjaiban található meg.
g) Az Előfizetőt, illetve a fogyasztót megillető elállási és felmondási jogról, valamint az ezekhez kapcsolódó további rendelkezésekről szóló tájékoztatás az ÁSZF 2.1.2 és 11.5.3 pontjaiban találhatók meg.
h) A kellékszavatosságra, termékszavatosságra és jótállásra irányadó tájékoztatás az ÁSZF pontjaiban pontjában található meg.
i) Az Előfizető részére nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex.
j) Az Előfizető szerződés időtartamáról, és az Előfizető szerződés határozott idő lejártát követő határozatlan idejűvé történő átalakulásával kapcsolatos tájékoztatás az ÁSZF 9. és 12.5.2 pontjaiban található meg. Az Előfizetőt megillető felmondási joggal összefüggő rendelkezések az ÁSZF 15.5.3 pontjában találhatók meg.
k) Az Előfizető által fizetendő vagyoni biztosítékkal kapcsolatos tájékoztatás az ÁSZF 12.3.1 pontjában található meg.
l) Az Előfizető panasza esetén a békéltető testülethez fordulás lehetőségével kapcsolatos információkról szóló tájékoztatás az ÁSZF 6.6.4 pontjában található meg. A Szolgáltató döntése alapján a Szolgáltatóra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetősége nem áll rendelkezésre.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1. Az előfizetői szerződés létrejötte

(1) Az előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják. Az előfizetői szerződést úgy kell kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondás-mentesség és áttekinthetőség követelményének. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az
előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója.
(2) Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó előfizetői igénybejelentésre a Szolgáltató főszabály szerint azonnal ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az Általános Szerződési Feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére. Az igénybejelentés olyan előfizetői nyilatkozat, amelyben az előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználó (az igénylő) nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői szolgáltatását igénybe kívánja venni. Az ajánlat olyan szolgáltatói nyilatkozat, melyben a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek szerinti szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére tesz ajánlatot a Szolgáltató.
(3) Amennyiben az Előfizető írásos ajánlatot kér a Szolgáltatótól, illetve amennyiben az igényelt szolgáltatás jellegéből ez következik, az Előfizető és a Szolgáltató között nem jön létre az igénybejelentéssel egyidejűleg előfizetői szerződés. Ebben az esetben a Szolgáltató az igénybejelentéstől számított 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az igénybejelentőt arról, hogy
a) az igényt teljesíti,
b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség

teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
d) az igényt nem teljesíti.
(4) A (3) bekezdés a)-c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az Általános Szerződési Feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.
(5) A (3) bekezdés c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.
(6) Az előfizetői szerződés a (2) bekezdés esetén az igénybejelentéssel egyidejűleg, azonnal létrejön a felek között. A (3) bekezdés esetén a szerződés az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.
(7) Ha a (3) bekezdés 1) pont esetén szolgáltatás nyújtásának megkezdése - a szerződéskötéstől számított 15 napon belül - 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.
(8) Amennyiben az Előfizető réz vagy optikai szolgáltatási területen számhordozási igényt jelent be a Szolgáltatónál, a szolgáltatói ajánlat elfogadásának, azaz a szerződéskötésnek a számhordozási nyilatkozat megtétele és a Szolgáltatónak adott meghatalmazásra vonatkozó nyilatkozat megtétele minősül. Kábel technológián a számhordozás igény esetén is az igénybejelentéssel egyidejűleg történik a szerződéskötés. Szolgáltató az előzőkről a szerződéskötés során tájékoztatja az előfizetőt.
(9) Az előfizetői szerződés létrejöhet írásban, szóban, ráutaló magatartással, elektronikus úton (on-line), illetve táblagép eszközön rendszeresített űrlapon.
(10) Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.
(11) A nem írásban történő szerződéskötés során legalább a következő feltételekben állapodnak meg a felek:

a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye,
b.) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje,
c.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó elektronikus hírközlő berendezések jellege és darabszáma,
d.) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
e.) az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése, tartama,
f.) a szolgáltatások díja, a nyújtott kedvezmények mértéke, az előfizetői felmondás jogkövetkezményei,
g.) előfizetői nyilatkozatok az adatkezeléssel, szolgáltatói marketingtevékenységgel, e-mailben küldhető szolgáltatói értesítésekről,
h.) az elállás feltételei,
i.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
j.) a szerződéskötés időpontja,
k.) határozott idejű szerződések esetén: a Szolgáltató a határozott idejű szerződések megkötését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt a szerződés időtartama alatt az Előfizetőt terhelő valamennyi költségről, illetve a határozott időtartam lejáratának napjáról,
l.) a felek által fontosnak tartott egyéb, a szerződés létrejöttével és az igényelt szolgáltatással összefüggő kérdések.

(12) Az írásban kötött előfizetői szerződés, és a nem írásban kötött előfizetői szerződés írásba foglalva a jelen ÁSZF Törzsszöveg 2.1.3. pontjában foglalt elemeket tartalmazza.
(13) Az Előfizető szerződéskötéskor köteles továbbá arról is nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.
(14) Ha az Előfizető a belépési díjelőleg, a belépési díj, a szerelési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az igénybejelentés visszavonásának kell tekinteni.
(15) Az igénybejelentés alapján a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az igénybejelentés nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására vonatkozik.

(16) A Szolgáltató a határozott idejű szerződések megkötését megelőzően igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve,
(17) Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadja különösen, ha:

a.) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
b.) az igénylő számlatartozása miatt más elektronikus hírközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
c.) az igénylő számlatartozása miatt ellene más elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
d.) az igénylő más szolgáltatót megtévesztett, és ezzel annak kárt okozott,
e.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta,
f.) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és e nyilatkozatát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.
g.) a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson működő szolgáltatások vagy díjcsomagok esetében: ha az új szolgáltatásra, díjcsomagra/díjcsomagváltásra, új határozott tartamú szerződéskötésre vonatkozó Előfizetői igényt a Szolgáltató a megszűnés, díjcsomag lezárás, kivezetés alatt álló díjcsomag, vagy hozzáférés típus helyett új díjcsomagban vagy hozzáférés típuson kívánja teljesíteni, és ezzel együtt felajánlja az Előfizetőnek a meglévő szolgáltatások vonatkozásában is az Előfizetői szerződésének az elérhető új díjcsomag(ok), ajánlatok, új hozzáférés típusának megfelelő módosítását, de az Előfizető az Előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szolgáltatói ajánlatot nem fogadja el.

(18) A Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, így bármikor jogosult elutasítani az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó igény teljesítését. Amennyiben a hírközlési szolgáltatásra irányuló igény a Szolgáltató ellátási területén kívül eső címre vonatkozik, és a szerződés teljesítéséhez a Szolgáltató általi hálózatépítés szükséges, a Szolgáltató a hálózatépítést és a szerződéskötést jogosult ahhoz a feltételhez kötni, hogy az Előfizető vállalja az építés költségeit. A Szolgáltató és az Előfizető megállapodhatnak a hálózatépítés költségeinek egymás közötti megosztásában.
(19) Ha az Előfizető nem tulajdonosa annak az ingatlannak, ahol a hozzáférési pont kiépül, a hozzáférés létesítéséhez az Előfizető köteles az ingatlan tulajdonosának hozzájárulásáról gondoskodni, és azt igazolni a Szolgáltató felé. Ez feltétele az előfizetői szerződés megkötésének.

A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató kérelemre köteles lehetővé tenni Előfizetője számára, hogy megtarthassa a nemzeti számozási tervben szereplő
a) földrajzi számát a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélküli Szolgáltatóváltás esetén,
b) nemföldrajzi számát Szolgáltatóváltás esetén
[az a) és b) pont a továbbiakban együtt: hordozott szám].

A számhordozás a számra vonatkozó Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetében az Előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül is kérelmezhető, kivéve, ha e jogáról a végfelhasználó lemond.

2.1.2. Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai

(1) Az előfizetői szerződés
a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
b) távollevők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.
(2) Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel általában a következő személyes előfizetői adatok szükségesek (amennyiben a szolgáltatás jellege azt indokolja):

a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye,
b.) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
c.) egyéni Előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
d.) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a.), b.) és c.) pont szerinti adatai,
e.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
f.) az előfizetői hozzáférési pont helye.

Üzleti előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok:

a) az Előfizető képviselőjének neve, lakóhelye, tartózkodási helye
b) az Előfizető székhelye,
c) az Előfizető képviselőjének számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
d) az Előfizető képviselőjének születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
e) az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
f) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

(3) Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Természetes személy Előfizető a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával és lakcímkártyájával köteles igazolni. A fenti okirat bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.
(4) Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni. A Szolgáltató jogosult teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást kérni az Előfizetőtől.
(5) Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről. Amennyiben a felek között az előfizetői szerződés nem írásban jön létre, úgy a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 8 napon belül köteles megküldeni az előfizetői szerződést az Előfizető részére. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére átadni vagy megküldeni.
(6) Amennyiben jogszabály vagy az ÁSZF az Előfizető számára a szerződés megkötését követő időszakra elállási vagy felmondási jogot biztosít, az annak gyakorlására nyitva álló határidő első napja a szerződés megkötésének napját követő első nap.
A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek meg kell fizetnie. Felmondás esetén a szolgáltatás díja mellett a szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie az Előfizetőnek. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott szolgáltatás létesítéséhez kapcsolódó kiszállási díj, melyet a jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmaz. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni.
(7) Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja az alábbiakat:
a) az előzetes tájékoztatást a Rendeletben meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossággal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá
b) az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, Rendeletben meghatározott dokumentumminta szerint.
Ha az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az Előfizetői Szerződés akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.
Az előzetes tájékoztatás, amely jelen ÁSZF 1.6. pontjának (7) és (8) bekezdéseiben található, és az Előfizetői Szerződés adatainak összefoglalója az Előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az Előfizetői Szerződés részévé, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.
(8) Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.1.3. Az írásban kötött előfizetői szerződés szabályai

(1) Amennyiben a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, az Előfizetőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés" elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg azt mindkét fél alá nem írja, szolgáltatói ajánlatnak minősül, az Előfizető pedig igénylőnek. Írásban kötött előfizetői szerződésnek minősül a Felek által többnyire a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, a helyszínen, azonnal történő írásbeli szerződéskötés.
(2) Az írásban kötött egyedi előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól való valamennyi eltérést jól látható és értelmezhető módon, figyelemfelhívó jelleggel, továbbá a Rendeletben meghatározott alábbi adatokat:
a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:
aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
ad) 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 aa)-ac) pont szerinti adatai,
ae) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
b) a szolgáltató adatai:
ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
bb) a szolgáltató cégjegyzékszáma,
bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
be) az internetes honlap elérhetősége,
bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
cd) a díjfizetés módja,
ce) a számlakibocsátás határideje,
cf) telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
ea) az előfizetői névjegyzékkel,
eb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
ec) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
ed) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
ee) az egyéni előfizetői minőséggel,

ef) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
eh) a 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
f) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;

h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.
(3) A szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni az egyedi előfizetői szerződéshez az előfizetői szerződés megkötésekor hatályos általános szerződési feltételei szerinti, az előfizető lakcíméhez vagy tartózkodási helyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálata címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér a (2) bekezdés *bc)* pont alapján feltüntetettektől.
(4) A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.
(5) Az Egyedi előfizetői szerződések mintáit a Szolgáltató honlapján az ÁSZF mellett közzéteszi.

2.1.4. Az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződések megkötésének szabályai

(1) Az üzleten kívül - általában az Előfizető lakásán - kötendő Egyedi előfizetői szerződések megkötésekor a Szolgáltató képviselője (ügynöke) ajánlatot tesz az Előfizető részére, melynek részleteit táblagépen mutatja be az Előfizetőnek, és amelyet a táblagépen biztosított űrlap aláírásával fogad el az Előfizető. Kivételes esetben (pl. eszközhiba esetén) a Szolgáltató képviselője írásban tesz ajánlatot az Előfizető részére, és azt az Előfizető írásban fogadja el. Ebben az esetben a szerződéskötésre a 2.1.3. pont rendelkezései vonatkoznak,
(2) Az előfizetői szerződés az Előfizető aláírásával jön létre. Táblagép segítségével kötött szerződés esetén a Szolgáltató a szerződéskötésről azonnal küld visszaigazolást az Előfizető által megadott e-mail címre. Emellett a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 8 napon belül köteles megküldeni az előfizetői szerződést – az ÁSZF 2.1.3. (2) bekezdése szerinti tartalommal – az Előfizető részére. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére átadni vagy megküldeni. A táblagép útján kötött szerződés esetén annak legalább a következőket kell tartalmaznia:

a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye,
b.) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje,
c.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó elektronikus hírközlő berendezések jellege és darabszáma,
d.) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
e.) az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése, tartama,
f.) a szolgáltatások díja, a nyújtott kedvezmények mértéke, az előfizetői felmondás jogkövetkezményei,
g.) előfizetői nyilatkozatok az adatkezeléssel, szolgáltatói marketingtevékenységgel, e-mailben küldhető szolgáltatói értesítésekről,
h.) az elállás feltételei,
i.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
j.) a szerződéskötés időpontja.
k.) határozott idejű szerződések esetén: a Szolgáltató a határozott idejű szerződések megkötését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt a szerződés időtartama alatt az Előfizetőt terhelő valamennyi költségről, illetve a határozott időtartam lejáratának napjáról

(3) A Szolgáltató nevében eljáró személy (általában ügynök) az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet (továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Kormányrendelet) szerinti jogairól, ide értve különösen az elállás jogát. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól és kötelezettségeiről külön Nyilatkozat aláíratásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.
(4) Azon Egyedi előfizetői szerződések esetében, ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékát a szerződés megkötésétől számított 5 munkanapon belül az Előfizetővel telefonon történő megkeresés útján megerősítteti. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, a szerződéstől eláll vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem

hagyja jóvá, úgy Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést vagy az előfizetői ajánlatot (igénybejelentést) - szerződéskötési akarat hiányában - nem tekinti létrejöttnek.
(5) Az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződések esetében az Előfizetőt megilleti a szerződéstől való elállási jog, illetve amennyiben a szolgáltatás megkezdésére az elállási jogra nyitva álló határidőt megelőzően került sor, úgy az indoklás nélküli felmondási jog. Az elállásra, illetve felmondásra nyitva álló határidő a szerződés megkötésének napját követő napon kezdődik, és jogával a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül élhet az Előfizető. Az Előfizető elállási, illetve felmondási jogát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (levélben, elektronikus levélben) gyakorolhatja a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein. A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek meg kell fizetnie. Felmondás esetén a szolgáltatás díja mellett a szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie az Előfizetőnek. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott szolgáltatáshoz megállapított egyszeri belépési díj és szerelési díj, melyet az egyes szolgáltatások esetében a jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza. A Szolgáltató internetes honlapján biztosít az Előfizető részére az elállásra/felmondásra vonatkozó nyilatkozat-mintát. Az elállási/felmondási jog gyakorlását határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető nyilatkozatát az erre nyitva álló határidő lejárata előtt elküldi.
(6) Amennyiben az Előfizető helyett – a 2.1.7. pont szerint, annak előzetes megbízása nélkül - más személy járt el, és ennek ténye az Egyedi előfizetői szerződésen, vagy a (3) bekezdésben írt Nyilatkozaton feltüntetésre kerül, Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejöttnek tekinti.

2.1.5. A szóban kötött előfizetői szerződés és szóbeli ajánlattétel szabályai

(1) Az előfizető szóban, telefonon keresztül is tehet igénybejelentést, illetve a Szolgáltató szóban, telefonon keresztül is tehet ajánlatot az Előfizetőnek. Az előfizetői szerződés a szolgáltatói ajánlat elfogadásával, szóban tett nyilatkozattal jön létre. A telefon használata útján létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a Fogyasztóvédelmi Kormányrendelet vonatkozik, feltéve, hogy a Rendelet az abban foglaltaktól eltérő szabályokat nem tartalmaz.
(2) Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, illetve a Szolgáltató az Előfizető is felhívhatja az ismert ügyfélszolgálati számokon. A beszélgetés során a Szolgáltató és az igénylő tisztázza, és a hangfelvétel számára egyértelmű kijelentésekkel rögzíti az Egyedi előfizetői szerződés lényeges elemeit, különös tekintettel a következőkre:

a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye,
b.) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje,
c.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó elektronikus hírközlő berendezések jellege és darabszáma,
d.) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
e.) az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése, tartama,
f.) a szolgáltatások díja, a nyújtott kedvezmények mértéke, az előfizetői felmondás jogkövetkezményei,
g.) előfizetői nyilatkozatok az adatkezeléssel, szolgáltatói marketingtevékenységgel, e-mailben küldhető szolgáltatói értesítésekről,
h.) az elállás feltételei,
i.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
j.) a szerződéskötés időpontja.
k.) határozott idejű szerződések esetén: a Szolgáltató a határozott idejű szerződések megkötését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt a szerződés időtartama alatt az Előfizetőt terhelő valamennyi költségről, illetve a határozott időtartam lejáratának napjáról,
l.) a felek által fontosnak tartott egyéb, a szerződés létrejöttével és az igényelt szolgáltatással összefüggő kérdések.

(3) A Szolgáltató a szóbeli szerződések megkötéséről hangfelvételt készít, amelynek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető hozzájárulása, mely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető

a.) az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és
b.) a telefonkapcsolatot ezt követően is fenntartja.

Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel nyilatkozata szerint a szerződéskötéstől elzárkózhat, vagy a szerződéskötés más módjait (személyesen, írásban) is választhatja. A hangfelvétel készítésének célja a telefonbeszélgetés megtörténtének, valamint a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a 10. fejezet határozza meg. A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles a szóbeli szerződéskötés során készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni. A

hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy hatósági felhívásra a felhívásra megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére a másolat biztosítása egy alkalommal ingyenes. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.
(4) A Szolgáltató az ügynökök útján történő értékesítés esetében, ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 5 munkanapon belül telefonon ismételten megkeresi az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs") hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételten megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs") hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy a szerződéstől elállni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs") hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, a szerződéstől eláll, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést vagy az előfizetői ajánlatot (igénybejelentést) szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek.
(5) A Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 8 napon belül köteles megküldeni az előfizetői szerződést – az ÁSZF 2.1.3. (2) bekezdése szerinti tartalommal – az Előfizető részére. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére átadni vagy megküldeni.
(6) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizetőt megilleti a szerződéstől való elállási jog, illetve amennyiben a szolgáltatás megkezdésére az elállási jogra nyitva álló határidőt megelőzően került sor, úgy az indoklás nélküli felmondási jog. Az elállásra, illetve felmondásra nyitva álló határidő a szerződés megkötésének napját követő napon kezdődik, és jogával legkésőbb a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül élhet az Előfizető. Az Előfizető elállási, illetve felmondási jogát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (levélben, elektronikus levélben) gyakorolhatja a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein. A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek meg kell fizetnie. Felmondás esetén a szolgáltatás díja mellett a szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie az Előfizetőnek. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott szolgáltatáshoz megállapított egyszeri belépési díj, melyet az egyes szolgáltatások esetében a jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza. A Szolgáltató internetes honlapján biztosít az Előfizető részére az elállásra/felmondásra vonatkozó nyilatkozat-mintát. Az elállási/felmondási jog gyakorlását határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető nyilatkozatát az erre nyitva álló határidő lejárata előtt elküldi.
(7) Az előfizetői szerződés postai megküldése során a Szolgáltató azzal a vélelemmel él, hogy az Előfizető azt a postára adást követő 7. napon vette kézhez.

2.1.6. A szolgáltatás aktiválása és az üdvözlő hívás

(1) Szolgáltató a szerződéskötést követően – a hírközlési jogszabályokban rögzített határidők figyelembevételével – a lehető legrövidebb időn, de legkésőbb 30 napon belül elvégzi az előfizetői hozzáférési pont létesítését. A Szolgáltató és az Előfizető között létrejött megállapodás esetén a szolgáltatásnyújtás megkezdésére a szerződéskötéstől számított legfeljebb 90 napon belül kerül sor. Amennyiben Előfizető az Egyedi előfizetői szerződést határozott időre köti, a határozott időtartam az aktiválás napján kezdődik. Az aktiválás pontos időpontjáról az Előfizető a belföldi hálózatból díjmentesen hívható 06 80 101 513 számon pontos információt kaphat.
(2) A Szolgáltató az Előfizetőt a szolgáltatás aktiválásáról - azaz a szolgáltatás igénybevétele műszaki feltételeinek megteremtéséről - telefonon keresztül tájékoztatja („üdvözlő hívás"). Az üdvözlő hívás célja az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató megkezdte. Az üdvözlő híváshoz a Szolgáltató joghatást nem fűz, és az érvényesen létrejött Egyedi előfizetői szerződés alapján abban az esetben is megkezdi a szolgáltatás nyújtását, ha az üdvözlő hívás az Előfizetőt nem érte el.

2.1.7. Utólagos megbízás

Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozóan az adott hozzáférési pont tekintetében döntési joggal rendelkező személy, vagy a hozzáférési ponton már előfizetői szerződéssel rendelkező személy (jelen pont tekintetében együttesen: Előfizető) helyett és javára az a személy is nyilatkozhat, aki az egyéni Előfizető közeli hozzátartozója és/vagy azzal közös háztartásban él, avagy egyéb okból biztos abban, hogy az egyéni Előfizető a szerződés megkötésével egyetért. Ezt a körülményt a beszélgetés során határozottan ki kell jelentenie, és ez esetben a Szolgáltató a megbízás nélküli ügyvitel szabályait alkalmazhatja (Ptk. 6:583.§) azzal, hogy az egyéni Előfizetőnek jogában áll a nevében eljárt személy számára a nyilatkozat megtételére utólagos megbízást adni, vagy a szerződéstől - a szerződéskötéstől számított 14 napon belül - indokolás nélkül elállni.

2.1.8. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések szabályai

(1) Az Előfizetőnek lehetősége van, hogy a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartás tanúsításával, így különösen számla befizetésével, a Szolgáltató által biztosított hívószám tárcsázásával, vagy a szolgáltatás esetenkénti aktiválásával hozza létre az Egyedi előfizetői szerződést. Ilyen szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag a díjcsomag módosítás, az emeltdíjas tartalom-szolgáltatások igénybevétele, távbeszélőn feladott távirat-szolgáltatás, VoIP és Hangposta szolgáltatás igénybevétele.
(2) Internet szolgáltatás telefonhálózaton keresztül történő elérése esetén ráutaló magatartással is létrejön az Egyedi előfizetői szerződés a hívást kezdeményező Előfizető és a - hívott Internet szolgáltatóval az Internet szolgáltatóhoz irányuló forgalom eljuttatására vonatkozó hálózati szerződéses jogviszonyban álló - Szolgáltató között.
(3) Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. Az előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással történő módosítása során az e bekezdésen foglalt szabályok irányadóak.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listáját a fenti 2.1. pont tartalmazza.

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

2.3.1. A Szolgáltató

(1) A jelen ÁSZF tekintetében Szolgáltató az Invinetwork Korlátolt Felelősségű Társaság, amelynek adatait a jelen ÁSZF 1. fejezete tartalmazza.
(2) A Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltető és elektronikus hírközlési és médiaszolgáltatásokat nyújtó gazdasági társaság.

2.3.2. Az Előfizető

(1) Egyéni előfizető az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. Üzleti előfizető, aki nem minősül egyéni előfizetőnek.
(2) A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatásokat az Előfizető csak végfelhasználóként veheti igénybe. Végfelhasználó az olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.
(3) Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személynek szerződéskötéskor kell arról nyilatkoznia, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti (intézményi) előfizetőként kívánja-e igénybe venni az egyéni vagy üzleti elfőzetőkre vonatkozó előfizetői szerződés megkötésével. Az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatban foglaltaknak az előfizetői szerződés megkötésekor, és annak teljes hatálya alatt is meg kell felelnie a valóságnak.
(4) Ha a felek az előfizetői szerződést nem írásban kötik meg, a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy telefonon előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződés létrejöttétől számított 48 órán belül díjmentesen megtehesse.
Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt e nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy az ingyenesen hívható telefonszámán díjmentesen módosíthatja, illetve erre köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevételének tényleges körülményei ezt indokolják és alátámasztják.
(5) Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető végfelhasználói minőségét bármikor ellenőrizze. Amennyiben Előfizető a szolgáltatást nem végfelhasználóként használja - így különösen, ha a hozzáférési pont felszerelés helye kifejezetten és kizárólag gazdasági tevékenység helyszíne (ipari, kereskedelmi, közösségi létesítmény, üzletközpont, irodaház, műhely stb.) vagy az Előfizető a szolgáltatást nem saját érdekkörében veszi igénybe, hanem azon nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt - és azt Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja, Szolgáltató az igénylővel, vagy Előfizetővel szemben az ÁSZF 2.1.1. pont (15) bekezdés f.) pontjában írtak szerint járhat el. Amennyiben az Előfizető nyilvánosan hozzáférhetővé teszi a nyilvános térben nem vetíthető tévészolgáltatást, annak minden következménye az előfizetőt terheli, és az abból eredő igényekért – ideértve az esetleges jogdíjigényeket is – köteles helyt állni
(6) Minden előfizetői hozzáférési pontnak csak egy előfizetője lehet. Korlátozottan cselekvőképes természetes személy utólag fizetett díjú szolgáltatásokra csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető.
(7) Új előfizetőnek minősül az az ügyfél, aki az érintett szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megkötésének időpontját megelőző 90 napban nem rendelkezett hírközlési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződéssel a Szolgáltatónál és az adott hozzáférési ponton az elmúlt 90 napban nem volt Ivinetwork szolgáltatás.

2.3.3. A felhasználó

(1) Felhasználó az a természetes személy vagy egyéb szervezet, aki, vagy amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

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

(1) A Rendelet 6. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.
(2) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az (1) bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

(3) Az (1) bekezdésben meghatározott vagy a felek megállapodása alapján az (1) vagy (2) bekezdés szerint vállalt határidő (a továbbiakban: a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő) elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után

a) az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része vagy
b) az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa vagy az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa

közül a magasabb összeg.

(4) A Szolgáltató elállhat az előfizetői szerződéstől abban az esetben, ha az Egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból nem felelt meg.
(5) Az elállást a felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.
(6) A Szolgáltató jogosult az Egyedi előfizetői szerződést rendes felmondással megszüntetni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a Szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdeni.
(7) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

2.4.1. Alkalmi állomás

(1) Az Előfizető kérelmére Szolgáltató – legfeljebb 6 havi határozott időtartamra – alkalmi állomást is felszerel, a szerződés a határozott idő lejártával megszűnik.
(2) Alkalmi állomás létesítése (áthelyezése) esetén az előfizető belépési díj megfizetésére nem köteles, azonban meg kell fizetnie a létesítés teljes költségét.

2.4.2. A rádiós hozzáférésű előfizetői áramkörök létesítésére vonatkozó különös szabályok

A rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó speciális szabályokat jelen pont tartalmazza. Az itt nem szabályozott feltételek tekintetében az általános rendelkezéseket kell alkalmazni.

2.4.2.1. DECT/SWING rendszerű rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör

(1) A Szolgáltató az Előfizető által megjelölt felszerelési helyen, belső döntése alapján jogosult helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós hozzáférésű előfizetői áramkör útján előfizetői hozzáférési pontot létesíteni.
(2) A Szolgáltató a rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont Előfizetője részére a helyhez kötött telefon szolgáltatást a hatályos jogszabályokban meghatározott műszaki feltételeknek megfelelően biztosítja.

2.4.2.2. A létesítés speciális feltételei

(1) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése a helyhez kötött telefonhálózathoz történő csatlakozási lehetőség kiépítését és erre irányuló előfizetői igény esetén a végberendezés biztosítását foglalja magában.
(2) A csatlakozási lehetőséget az alábbi berendezések biztosítják:

a.) DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői áramkör esetén az épület (lakás) falára vagy tetejére elhelyezett antennát tartalmazó kültéri egység,
b.) épületen (lakáson) belüli beltéri egység (adapter),
c.) az adapter működéséhez szükséges 230 V-os normál hálózati csatlakozó aljzat.

(3) A kültéri és beltéri egység a Szolgáltató tulajdonát képezi. Ezeket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel az előfizető használatába átadja.
(4) A végberendezés a helyhez kötött telefonkészülék. Amennyiben az a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért a Díjszabás szerinti havi bérleti díjat kell fizetni.

(5) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.
(6) A Szolgáltató jogosult az elektromos hálózat szabványtól eltérő állapota (nem szabványos földelt hálózati csatlakozó, vagy vezetékezés) miatt a berendezés felszerelését megtagadni.

2.4.2.3. Speciális díjelemek

A Szolgáltató a DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont havi előfizetési díját, - miután az az elektromos hálózatra történő csatlakozással üzemel, az áramfogyasztásra tekintettel, - a Díjszabásban feltüntetett átalányösszeggel csökkentve állapítja meg.

2.4.2.4. Az üzemeltetés és a használat speciális feltételei, a használat korlátjai

(1) A rádiós előfizetői áramkör útján létesített előfizetői hozzáférési pont az elektromos hálózatra történő csatlakozással üzemel.
(2) Az Előfizető köteles folyamatosan biztosítani az adapter és azon keresztül a helyhez kötött telefonkészülék áramellátását.
(3) Ha az Előfizető az elektromos hálózatra történő csatlakozást huzamosabb időre megszünteti, köteles azt előzetesen a Szolgáltatónak bejelenti.
(4) Az Előfizető köteles a Szolgáltatót értesíteni, ha a lakását huzamosabb időre elhagyja (legalább 2 hónap) és a lakásban a helyhez kötött telefonállomás használatára, illetve díjfizetésre általa meghatalmazott személy nem tartózkodik.
(5) A Szolgáltató a (3) bekezdésben említett bejelentés alapján az előfizető által jelzett időpontig a berendezést leszereli.
(6) Ez esetben a berendezés üzemen kívül helyezése és újbóli üzembe helyezése díjtalan.
(7) A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató anyagi felelősséggel nem tartozik.
(8) Huzamosabb ideig tartó áramszünet esetén a helyhez kötött telefon korlátozottan használható, amelyből eredően a Szolgáltató anyagi felelősséggel nem tartozik.
(9) Az Előfizető, az előfizetői szerződés fennállása alatt köteles a részére felszerelt elektronikus hírközlő berendezések működőképességét állandó jelleggel biztosítani, továbbá a bel- és kültéri egységet minden idegen behatástól, rongálástól, lopástól a tőle elvárható legnagyobb gondossággal megóvni.
Ennek keretében köteles különösen:

a.) a kültéri egység meglétét rendszeresen ellenőrizni, eltűnését, megrongálódását haladéktalanul bejelenteni, amennyiben ezen kötelezettségének nem tesz eleget, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felé anyagi felelősséggel tartozik,
b.) a kültéri egység védelme érdekében az azt veszélyeztető növényzetet eltávolítani, ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató az esetleges üzemzavarért felelősséggel nem tartozik és jogosult a növényzetet maga eltávolítani,
c.) a Szolgáltatóval fokozottan együttműködni, a rendszerrel kapcsolatos bármilyen üzemzavart, zavartatást, meghibásodást haladéktalanul bejelenteni, és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató munkatársai a zavarelhárítás érdekében, előzetesen egyeztetett időpontban az ingatlanba bejuthassanak.

(10) Amennyiben az Előfizető a berendezés eltűnését jelenti be, a Szolgáltató a helyhez kötött telefonállomás kikapcsolása iránt haladéktalanul intézkedik, illetve helyszíni szemle alapján a vizsgálatot lefolytatja.
(11) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a hívószámkijelzés szolgáltatást DECT rendszerű rádiós hozzáférés esetén nem tudja biztosítani.
(12) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői áramkör bel- és kültéri egysége az elektronos hálózatban előforduló áramkimaradások esetén a beépített akkumulátor által biztosított ideig biztosít szünetmentes használatot.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

(1) A szolgáltatások meghatározását, igénybevételük módját és feltételeit a jelen ÁSZF 1.6. (5) bekezdése, valamint az 1. sz. melléklete tartalmazza.

3.1.1. Az Előfizető jogai

3.1.1.1. A használat átengedése más részére

(1) Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásos engedélye nélkül másnak nem rendszeresen és nem tartósan, hanem esetenként engedheti át. Bármilyen módon engedi is át a használatot, az előfizetői szerződésben foglaltak megtartásáért az Előfizető szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős. Az Előfizető tartozik felelősséggel minden olyan Szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

(2) Az Előfizető a helyhez kötött előfizetői hozzáférési pont igénybevételét köteles díjmentesen minden olyan személy részére biztosítani, aki személyi vagy vagyoni biztonság (segélykérés) megőrzése érdekében igényli, amennyiben a hálózat segélykérésre alkalmas.
(3) A Szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről szóló 2011.évi CXIII. törvény rendelkezik.

3.1.2. A Szolgáltató jogai

3.1.2.1. Az elektronikus hírközlés védelme

(1) Az elektronikus hírközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

a.) a berendezés zavarszűrésére a berendezés áthelyezésére, vagy

b.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) A forgalom megfigyelését a Szolgáltató forgalmi, méretezési és ellenőrzési célból végezheti, de a beszélgetést, adatforgalmat nem hallgathatja le és nem rögzítheti. A megfigyelt forgalmi adatokat a Szolgáltató összesítve és bizalmasan kezeli, kizárólag saját tervezési és méretezési céljaira hasznosíthatja, valamint jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése érdekében használhatja fel.
(3) Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató - az Előfizető érdekeit is szem előtt tartva - jogosult kárenyhítési kötelezettségének eleget tenni oly módon is, hogy a 4 órát elérő hosszúságú - helyi, helyközi, távolsági, mobil és nemzetközi - hívásokat elbonthatja. Az Előfizető előzetes, kifejezett kérésére a Szolgáltató eltekinthet a 4 órát meghaladó hosszúságú hívások bontásától, amennyiben az Előfizető azt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál kezdeményezi. Szolgáltató a kérés beérkezése után egy munkanapon belül elvégzi a szükséges beállításokat.

3.1.2.2. Ingatlanhasználati jogok

(1) Az elektronikus hírközlési építményt elsősorban közterületen vagy meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használatával, illetőleg közüzemi szolgáltató létesítményeinek felhasználásával kell elhelyezni.
(2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

a.) az (1) bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és

b.) a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre,

úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.
(3) A hatóság az érintett ingatlan tulajdonosát az ingatlan használatában korlátozhatja, azon szolgalmi vagy más használati jogot alapíthat, ha

a.) a nyilvánosan elérhető elektronikus szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből történik, és

b.) a Szolgáltató bizonyítja, hogy

(i) a tulajdonossal történő megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, és

(ii) az építmény elhelyezésére közterületen, meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használata útján, illetve magántulajdon esetén közüzemi szolgáltató létesítményén környezetvédelmi, közegészségügyi, közbiztonsági, építésügyi okok, illetve az elektronikus hírközlő hálózat sajátosságai miatt nincs lehetőség.

(4) Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a Ptk. 5:27. §-nak (2) bekezdésében meghatározott jogokat érvényesítheti.

3.1.3. Az Előfizető kötelezettségei

3.1.3.1. Előfizető felelőssége a berendezése használatáért

(1) Az előfizetői berendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni.
(2) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

3.1.4. A Szolgáltató kötelezettségei

3.1.4.1. Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás

(1) A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontig felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja.
(2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató díjmentesen 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet.
(3) A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és az Előfizető értesítésének a módját a hiba elhárításáról a 6.1. pont tartalmazza.

3.1.4.2. Titoktartás

(1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.
(2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottjait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terhelik.
(3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.
(4) Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.

3.1.4.3. Költségellenőrzés

(1) Annak érdekében, hogy az Előfizető megfelelő információkkal rendelkezzen az elektronikus hírközlési szolgáltatásait illető, várható költségeinek alakulásáról, a Szolgáltató költségellenőrzés szolgáltatást biztosít számára.
(2) A költségellenőrzés szolgáltatás alapján a Szolgáltató az észlelt rendellenes, vagy túlzott fogyasztás esetén értesíti az Előfizetőt annak érdekében, hogy az indokolatlan és nem várt költségek kialakulását a lehetőségekhez képest megelőzhesse.
(3) A Szolgáltató abban az esetben tájékoztatja az Előfizetőt, amennyiben a rendszereiből kinyert információ szerint a forgalmi díj egy adott számlázási időszakban (általában egy naptári hónapban) eléri a megelőző három számlázási időszak (általában a megelőző három naptári hónap) átlagának kétszeresét és meghaladja a bruttó 10.000, - Ft-ot. A három hónapot el nem érő szolgáltatási időtartam esetén a költségellenőrzés szolgáltatás nem értelmezhető.
(4) A Szolgáltató bővíti a költségellenőrzés szolgáltatását az emelt díjas irányok hívásával kapcsolatban történő figyelmeztetéssel (amennyiben az előfizető forgalma eléri az elmúlt három hónap forgalmi átlagának a kétszeresét, vagy ennél rövidebb időszak esetén a 30.000, - Ft-ot) és díjmentes letiltással.
(5) A Szolgáltatót az Előfizető informálásán túl további kötelezettség nem terheli, amennyiben azonban a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, az ÁSZF 5.2. pontjában írtak szerint jár el.

3.1.5. Felelősségi kérdések

3.1.5.1. A Szolgáltató felelőssége

(1) A Szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő hálózat, áramkör és végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Előfizetői tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a minőségbiztosításról szóló rendeletben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni.
(2) A Szolgáltató a KTV szolgáltatás nyújtására vonatkozó előfizetői szerződést 18. életévüket betöltött cselekvőképes természetes személyekkel köt.

3.1.5.2. Az Előfizető felelőssége

(1) Aki a Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a Szolgáltatás igénybevételéért a Díjszabásban vagy egyébként meghatározott díjat megfizetni.
(2) Az Előfizető felelős azért, hogy a Szolgáltatás hozzáférési pontja és a hálózati eszközök elhelyezéséhez szükséges, a hozzáférési ponthoz vezető nyomvonal, illetve terület felett – amennyiben ezek nem állami vagy önkormányzati ingatlanon helyezkednek el – a létesítéshez szükséges jogok az Előfizetőt megillessék. Az Előfizetőt e kötelezettség abban az esetben is terheli, ha a másokkal közös tulajdonban lévő ingatlanban tulajdonjoggal rendelkezik. Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy az Előfizetőt nem illetik meg a létesítéshez szükséges jogok, úgy ennek jogkövetkezményeit az Előfizetőnek viselnie kell.

3.1.5.3. Felelősség berendezésért, díjakért

(1) Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott berendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a berendezés Előfizetője felelős. A berendezés Előfizetője felelős abban az esetben is, ha a berendezés használatát másnak átengedi, vagy azt más használja.

3.1.6. Vis major

(1) Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), harmadik személynek a hálózatot vagy hálózati működést veszélyeztető külső cselekménye, illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek

következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

3.1.7. Szolgáltatói értesítések

A Szolgáltató az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban foglalt, előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen és pontosan köteles eleget tenni.
Az e-mailt a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
Amennyiben az e-mailben, SMS-ben, MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább öt napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
A Szolgáltató az általa küldött SMS értesítésekre választ nem fogad.
A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
Az internet-hozzáférési, illetve a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató a Hatóság által meghatározott tartalommal, térítésmentesen közérdekű tájékoztatást köteles eljuttatni az Előfizetői és a végfelhasználói számára. A közérdekű tájékoztatásnak ki kell terjednie legalább az alábbiakra:
a) a szerzői vagy adatvédelmi jogokkal, törvénybe ütköző használattal és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos jogsértésekre és azok jogkövetkezményeire vonatkozó információkra, és
b) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre.
Az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek vagy azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó közérdekű tájékoztatót összeállítani, a tájékoztatót internetes honlapján közzétenni, a közzétételről és annak elérhetőségéről negyedévente - figyelemmel az Eht. 144. § (4)-(5) bekezdésre és az Eht. 149/A. §-ra is - az Előfizetőt értesíteni.
Ha elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az Előfizető értesítésének módját nem határozza meg, a Szolgáltató értesítési kötelezettségének választása szerint - az Eht. 144. § (5) és (6) bekezdésben foglaltakra figyelemmel - a következő módon tehet eleget:
a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja;
b) az Előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.
Az Eht. 144. § (4) bekezdés a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy
a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,
b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek igazolható módon megküldték, vagy
c) a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.
Az Eht. 144. § (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag a 136. § (1) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja.
Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.
Az internet-hozzáférési szolgáltatást vagy a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles az ajánlatok átláthatósága, összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről az Elnök által rendeletben meghatározott információkat, az ott meghatározott esetben, meghatározott gyakorisággal frissítve, világos, géppel olvasható, összehasonlításra alkalmas módon közzétenni, a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára akadálymentes formátumban is.
A végfelhasználó jogosult térítésmentesen hozzáférni legalább egy olyan független összehasonlító eszközhöz, amely segítségével összevetheti és értékelheti az internet-hozzáférési és a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásokat, továbbá a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásokat. A Szolgáltatóktól

független vállalkozás által működtetett összehasonlító eszközt a Hatóság kérelemre megfelelést igazoló tanúsítvánnyal látja el.

3.2. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

(1) A Szolgáltató a jelen ÁSZF hatálya alá tartozó egyes elektronikus hírközlési szolgáltatásait Magyarország területén nyújtja. Az egyes elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területét az 1. számú melléklet tartalmazza.
A Szolgáltató szolgáltatási területe Bátonyterenye, Békés, Békéscsaba, Dorog, Dunaújváros, Kerepes, Kistarcsa, Mogyoród, Nagytarcsa, Pásztó, Pécel, Tiszaújváros, Tököl, és Vizslás települések korábbi Invitel hálózata, valamint Szeged azon korábbi Invitel hálózata, amely átfedésben van a DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. hálózatával.

Az egyes földrajzi számozási területekhez tartozó települések felsorolása a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság honlapján (www.nmhh.hu) /„Azonosítógazdálkodás” - „Jogszabályban meghatározott kötelezettségek meghatározása” - „Földrajzi számozási területekhez tartozó Települések”/ található.

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

(1) A Szolgáltató köteles ingyenesen - nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül - biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok elérését.

(2) A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

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

A Szolgáltató nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató, így az általa nyújtott szolgáltatások sem egyetemes hírközlési szolgáltatások.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

(1) Az előfizetői hozzáférési pont olyan csatlakozási pont, amelyen keresztül az Előfizető elektronikus hírközlő végberendezéseinek fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe. Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató vezetékes, illetve helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós hozzáférésű előfizetői áramkörrel egyaránt létesíthet.
(2) A hozzáférési pontok definiálása az egyes szolgáltatások tekintetében:

a.) Analóg KTV szolgáltatás esetén: Az előfizetői hozzáférési pont helye a Szolgáltató által az ingatlanon belül létesített első elosztópont bemenetére csatlakoztatott vezeték végpontja. Ennek hiányában az elvi hozzáférési pont a hálózatnak a lakóingatlan határától az ingatlan belseje irányába 2 m-re eső pontja. Amennyiben a Szolgáltató több fizikai elosztó pontot létesít, az előfizetői hozzáférési pont a lakóingatlan határához legközelebb eső elosztó pont bemenetére csatlakoztatott vezeték végpontja.

b.) Digitális KTV szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pontnak

(i) set top box használata esetén a set top box audio és video interfészei (kimeneti pontjai) tekintendők

(ii) CAM modul használata esetén az a) pontban megahatározottak, valamint a – műsor titkosítás és jogosultság kezelés vonatkozásában – a CAM modul interfésze (CI illesztő felület)

c.) KTV rendszeren megvalósított Internet és telefon szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pontnak a modem kimeneteli pontjai tekintendők.

d.) Réz alapú hálózati hozzáférésű távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetői-hozzáférési pont azon hálózati végpont (központ felöli első csatlakozó aljzat, alközponti rendező, illetve ISDN-2 szolgáltatás esetén, az NT kimeneti portja), amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A központ felöli első csatlakozó aljzathoz – előfizetői-hozzáférési ponthoz – előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, illetőleg több csatlakozóaljzat is csatlakozhat. A szolgáltató felelőssége ezen szakaszra, illetve csatlakozókra, illetve az ahhoz kapcsolódó végberendezésre nem terjed ki. Nem közvetlen a csatlakozás abban az esetben, ha a

végberendezés és az előfizetői-hozzáférési pont között más egyéb berendezés (pl.beválasztásos alközpont) is található.
e.) Optikai alapú hálózati hozzáférésű távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont az ONT.
f.) Rádió alapú hálózati hozzáférésű távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.(rádiós beltéri egység)
g.) Réz, optikai illetve rádiós alapú hálózati hozzáférésű internet szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.(modem, rádiós beltéri egység)
h.) Réz illetve optikai alapú hálózati hozzáférésű IPTV szolgáltatás esetén az előfizetői hozzáférési pont az IPTV vevőegység (set top box) ügyfél oldali interfésze (a vevőegység digitális és analóg audio illetve video kimenetei).

(3) Előfizetői hozzáférési pontot csak Szolgáltató létesíthet.
(4) Alközpontot, valamint házon és lakóingatlanon belüli hálózatot a Szolgáltatón kívül más személy vagy gazdálkodó szervezet is létesíthet, de azt a Szolgáltató hálózatával, az Előfizető költségére, csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze az előfizetői hozzáférési ponton, amennyiben vizsgálata alapján megállapítja, hogy a belső hálózat kiépítése megfelel a szolgáltatás biztonságos igénybevételéhez szükséges műszaki előírásoknak és követelményeknek.
(5) Az Előfizető felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak, vagy harmadik személy(ek)nek okozott teljes kárért. Az Előfizető felelőssége a Szolgáltatói berendezés vagy Előfizetői végberendezés használójának magatartására is kiterjed. Az Előfizető teljeskörű felelősséggel tartozik továbbá minden olyan szolgáltatás használatáért – így különösen, ha az adott szolgáltatás esetében megengedett a Szolgáltatás más személy általi használata, akkor ezen átengedett használatért –, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán vagy az általa használt ingatlanon kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik. Amennyiben az Előfizető kiépített előfizetői hozzáférési pont előtt bármilyen beavatkozást végez, azzal az előfizetői szerződését súlyosan megszegi, melynek jogkövetkezménye egyrészt a Szolgáltató azonnali hatályú felmondási joga, másrészt az Előfizető kártérítési kötelezettsége a Szolgáltató hálózatában a Szolgáltatónak és/vagy harmadik személy(ek)nek okozott teljes, azaz a közvetlen és következményi károkért is. A kiépített előfizetői hozzáférési pont előtt végzett bármely beavatkozás a Szolgáltató hálózatának és az azon továbbított szerzői jogvédelem alatt álló művek jogellenes felhasználása is, amelyért az Előfizetőt szintén teljes felelősség terheli.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége és 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

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza.
(2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen ÁSZF-ben vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.
(3) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmény: az előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató által az előfizetői szerződésben kötelezően vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény. A Szolgáltató a célértékeket az ÁSZF-ben köteles feltüntetni.
(4) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmény: a Szolgáltató hálózatát, illetve szolgáltatását általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény. Az előzetesen vállalt célértékeket köteles a szolgáltató internetes honlapján közzétenni és azok mellett feltüntetni a vizsgálati terv szerinti ellenőrzés által megállapított, a célértékek teljesülésére vonatkozó adatokat.
(5) A hatályos hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei a Szolgáltató weboldalán érhetők el (https://invinetwork.hu/tajekoztatok.php).
(6) Az egyes szolgáltatásokra jellemző szolgáltatásminőségi mutatókat és célértékeket a jelen ÁSZF 1. számú melléklete – az egyes szolgáltatásokra vonatkozó leírások részeként – 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

A Szolgáltató a hálózatában nem alkalmaz olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre hatással van.

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

Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban intézkedéseket nem tervez.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételeit az 1. sz. melléklet egyes szolgáltatások leírására vonatkozó rendelkezései tartalmazzák.

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. Szünetelés az Előfizető kérelmére

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni.
A szünetelés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szünetelés kezdő és várható befejezési határidőjéről. A szünetelés időtartama legalább egy hónap, és folyamatos szünetelés esetén legfeljebb 6 (hat) hónap. Hat hónapra szóló szünetelést egy naptári évben csak egyszer kérhet az Előfizető. A szünetelés meghosszabbítása nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség.
(2) Amennyiben Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartam (hűségidőszak) alatt kéri, az előfizetői szerződés a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.
(3) Több szolgáltatás esetén a szünetelés az alábbiak szerint kérhető:

a.) Ha az Előfizető egy egyedi előfizetői szerződéssel több szolgáltatásfajtából álló csomagot vesz igénybe, a Szolgáltató valamennyi, az adott szerződéses jogviszonyban foglalt szolgáltatást szünetelteti.

b.) Ha az Előfizető és Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, a telefonszolgáltatás szüneteltetése esetén a Szolgáltató az ugyanazon előfizetői hozzáférési ponton létesített ADSL szolgáltatást és/vagy IPTV szolgáltatást is szüneteltetni fogja.

c.) Ha az Előfizető és Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, a szüneteltetés kizárólag arra a szerződésre vonatkozik, - az a.) és b.) alpontokban foglaltak figyelembevételével - amelyre azt az Előfizető kifejezetten kéri. Ez esetben a szünetelés a többi egyedi előfizetői szerződést nem érinti, azokra hatása nincs.

(4) A szünetelést a megfelelő nyomtatvány kitöltésével kérheti az Előfizető. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében meghatározott megrendelési és havi díj megfizetésére köteles.
(5) A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban – vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – az adott előfizetői szerződésben foglalt valamennyi szolgáltatást visszakapcsolja, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti. Amennyiben a szünetelés elindításához vagy megszüntetéséhez nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben ezekhez helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a jelen ÁSZF 2. sz. mellékletében foglalt kiszállási díjat számít fel.

5.1.2. A szünetelés egyéb esetei

(1) Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet továbbá:

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

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

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

(2) Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a

szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.
(3) Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.
(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. Szolgáltató a karbantartási munkák megkezdéséről legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.
(5) A rendszeres karbantartás körébe esik azon harmadik felek, különösen az áramszolgáltatók vagy más közművek által nyújtott szolgáltatások, illetve általuk üzemeltetett hálózatok karbantartása is, amelyek befolyásolják a Szolgáltató hálózatának üzemszerű működését. A Szolgáltató a karbantartási munkák megkezdéséről legalább 15 nappal korábban értesíti Előfizetőit a honlapján közzétett tájékoztatással, amennyiben erről a harmadik fél tájékoztatta a Szolgáltatót. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.
(6) Amennyiben a Szolgáltató Társszolgáltató hálózatának igénybevételével nyújtja a szolgáltatást, a Társszolgáltató rendszeres karbantartási munkálatainak elvégzése miatt is előállhat a szolgáltatás szüneteltetése.
(7) Amennyiben az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői hálózat vagy előfizetői végberendezés a 3.1.6. pont szerint vis majornak minősülő okból akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának vagy más előfizetők által igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az 5.1.4. pont szerint karanténba helyezi, amely során átmenetileg szünetelteti a Szolgáltatást.
(8) Amennyiben a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződés határozott időtartamán belül a 12 vagy 24 hónapos időszakra biztosított havidíj kedvezményen felül a szerződés időtartamánál rövidebb időszakra további díj- vagy egyéb kedvezményeket is nyújt, ezeket a szünetelés időtartama alatt nem biztosítja az Előfizető számára. Az ilyen promóciós időszak nem hosszabbodik meg a szünetelés időtartamával, azonban, ha a promóciós időszak még nem telik el a szünetelés megszűnésével, úgy a fennmaradó promóciós időszakra a Szolgáltató biztosítja a kedvezményeket.

5.1.3. Az internet-szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Szolgáltató az internet hálózatának üzemeltetése során olyan adatforgalmi elemzéseket végez, amelyek alkalmasak azon események feltárására – tekintet nélkül arra, hogy a tevékenységet az Előfizető maga vagy az Előfizető által használt berendezések más külső hálózati erőforrás irányítása alatt végzik –, amelyek alkalmasak lehetnek más előfizetők által igénybe vett szolgáltatás vagy a szolgáltatói hálózat működésének megzavarására vagy éppen arra, hogy az Előfizető Szolgáltatása valamely esemény célpontjává vált.
(2) Az ilyen esemény különösen, de nem kizárólagosan a „szolgáltatás megtagadás” (DoS, Denial of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDoS, Distributed Denial of Service) támadások.
(3) A Szolgáltató a hálózatának megfelelő működése és az előfizetői szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülésének elkerülése érdekében a forgalomelemzés alapján zavarforrásnak vagy célpontnak regisztrált előfizetői hozzáférési pontot un. karanténba helyezi, amely meggátolja a további károkozást.
(4) A Szolgáltatás karanténba helyezése során tett intézkedések:

a.) a Szolgáltató által feltárt zavarás megakadályozására a Szolgáltatás 4 óra időtartamra, ismételt esetben legfeljebb 48 óra időtartamra átmenetileg szüneteltetésre kerül;
b.) a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt a rendelkezésre álló elérhetőségein a szünetelés okáról, a további zavarás megakadályozásának lehetséges megoldásairól;
c.) az átmeneti szünetelés letelte után az internetkapcsolat helyreállításra kerül, a Szolgáltató az érintett Előfizetői hozzáférési pontot megfigyelés alá helyezi;
d.) amennyiben az Előfizető ismételten részesévé válik a karanténba helyezés feltételeit megvalósító eseménynek, a folyamat újraindul az a.) bekezdés szerint.

(5) Az Előfizető köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy a hálózata ne legyen felhasználható a (2) bekezdésben meghatározott támadásokban való közreműködésre. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató útmutatásai alapján nem képes vagy nem hajlandó a hálózati eszközeinek megfelelő beállítására és amennyiben a zavarás ténye bármely 30 napos intervallumon belül ismételten előfordul, a Szolgáltató élhet az Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának lehetőségével.
(6) A Szolgáltatás szüneteltetése során a Szolgáltató az Előfizető internet szolgáltatáshoz való hozzáférését szünetelteti oly módon, hogy az IP címet átmenetileg elérhetetlenné teszi.
(7) A karanténba helyezés nem jelenti a Szolgáltatás nyújtásának hibáját, így a rendelkezésre állási időt nem csökkenti, valamint az Előfizető a Szolgáltató általi hibás teljesítés esetén őt megillető kötbér érvényesítésére nem jogosult.

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

5.2.1. A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén – valamennyi szolgáltatásra vonatkozó rendelkezések

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződtetett (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató a következő esetekben jogosult:

a.) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b.) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c.) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

d.) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.

(2) Az (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor . Az (1) bekezdés d) pontja szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

(3) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

(4) A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az Előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az (1) bekezdés c.) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

(5) Ha az Előfizető az (1) bekezdés szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

(6) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

(7) A Szolgáltató köteles újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

(8) Az (1) bekezdés c). pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása annak első 3 hónapjában csak olyan módon alkalmazható, ha az az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogainak gyakorlását – így pl. ADSL alapú Internet előfizetői hozzáférés igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul nem akadályozza. A Szolgáltató nem köteles így eljárni abban az esetben, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

A Szolgáltató köteles felhívni az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

a) az Előfizető hívhatóságát,

b) a segélykérő hívások továbbítását,

c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,

d) a hibabejelentőjének elérhetőségét,

e) olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

5.2.2. A KTV-szolgáltatás korlátozására vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja:

a.) analóg előfizető szolgáltatás esetén az információs programcsomagot,

b.) digitális előfizetői szolgáltatás esetén az M1, M2, Duna TV és Duna World műsorának kódolatlan továbbítását.

(2) A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az 5.2.7. pont szerint.

(3) Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást üzleti célokra használja, vagy azt nyilvánosság részére hozzáférhetővé teszi, illetőleg a vételezett műsorjeleket harmadik személyek számára továbbítja (a kódolt műsor jelet jogosulatlanul dekódolja) és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő tudomást szerez (pl. Médiaszolgáltató értesítése), úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást az 5.2.1. pont (1) bekezdés b.) pontja alapján korlátozni fogja.

5.2.3. Az IPTV-szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) Az igénybevétel felső korlátja – ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik – az első 3 hónapban az IPTV-t is tartalmazó csomag esetén 15.000, - Ft. A 4. hónaptól a korlátozás összeghatára az előző 3 hónap forgalmi átlagának kétszerese, de minimum 15.000, - Ft. Amennyiben az Előfizető e felső korlát 80%-át eléri, úgy a Szolgáltató telefonhívással tájékoztatja őt erről a helyzetről, és figyelmezteti a túllépésből eredő lehetséges következményekre.

(2) A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az 5.2.7. pont szerint.

(3) Az 5.2.1. pont (1) bekezdés a.), b.) és c.) pontjában írt esetben történő korlátozás esetén a korlátozás időtartama alatt Szolgáltató kizárólag a Közszolgálati csomag igénybevételének lehetőségét biztosítja Előfizető számára.

(4) Az 5.2.1. pont (1) bekezdés d.) pontjában írt esetben történő korlátozás esetén a korlátozás időtartama alatt Szolgáltató nem biztosítja Előfizető számára a Video on Demand (VOD) kiegészítő szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

(5) Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást üzleti célokra használja, vagy azt nyilvánosság részére hozzáférhetővé teszi, illetőleg a vételezett műsorjeleket harmadik személyek számára továbbítja (a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja) és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő tudomást szerez (pl. Médiaszolgáltató értesítése), úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást az 5.2.1. pont (1) bekezdés b.) pontja alapján korlátozni fogja.

5.2.4. Az internet-szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az 5.2.7. pont szerint.

(2) Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén a korlátozás időtartamára 128/64 kbps sávszélességre korlátozza le az internet szolgáltatást.

(3) Az internet-szolgáltatáshoz tartozó e-mail szolgáltatás keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta akaratlagos vagy akár vétlen meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a Szolgáltató Internet szolgáltatását és zavarja a többi Előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

(4) Az internet-szolgáltatás korlátozása esetén a szolgáltatás mellett biztosított e-mail postafiók szolgáltatás korlátozására is sor kerül, mely során a postafiókban lévő e-mail-ek olvashatóak, új levelek küldése és fogadása azonban nem lehetséges.

5.2.5. A telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) Az igénybevétel felső korlátja – ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik – az első 3 hónapban a telefonszolgálatást is tartalmazó csomag esetén 30.000, - Ft. A 4. hónaptól a korlátozás összeghatára az előző 3 hónap forgalmi átlagának kétszerese, de minimum 30.000, - Ft. Amennyiben az Előfizető e felső korlát 80%-át eléri, úgy a Szolgáltató telefonhívással tájékoztatja őt erről a helyzetről, és figyelmezteti a túllépésből eredő lehetséges következményekre.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

a.) az Előfizető hívhatóságát,

b.) a segélykérő hívások továbbítását,

c.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,

d.) a hibabejelentő elérhetőségét.

(3) A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az 5.2.7. pont szerint.

(4) Amennyiben az Emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri az ÁSZF 2. számú mellékletében írt, a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bontja. Azon Előfizetők hívásai, akik ezt az ügyfélszolgálaton keresztül kifejezetten kérik, nem kerülnek elbontásra. Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

(5) A Szolgáltatónak az Internet szolgáltatásokhoz tartozó e-mail szolgáltatása keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta - akaratlagos vagy akár vétlen - meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a szolgáltatást, és zavarja annak a többi előfizető általi igénybevételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

5.2.6. Korlátozás esetén fizetendő havidíj

(1) A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.
Az arányos díj megállapítása alapvetően a díjcsomagok egyedi sajátosságai figyelembevételével történik. Ilyen szempontok:

- telefonszolgáltatás esetén a díjcsomagban foglalt lebeszélhetőség vagy 0 Ft-os forgalmi díj lehetősége
- internet szolgáltatás esetén a sávszélesség és / vagy adatforgalmi korlát
- kábeltelevízió és IPTV szolgáltatás esetén a csomagban lévő csatornák száma.

A díjcsomag jellemzőinek meghatározásakor csak az alapszolgáltatások jellemzői veendők figyelembe, a kiegészítő szolgáltatások nem.
A fentiek miatt a szolgáltatás-típusonként eltérő módon számított korlátozás alatti díj adódik.

(2) A szolgáltatás 5.2.1. a.)-c.) pontok szerinti korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a csomag havidíjának lentiek szerint meghatározott százalékával megegyező mértékű, csökkentett havi díjat számláz az Előfizető részére.

a.) Önálló kábeltelevízió és IPTV szolgáltatás korlátozásakor minden esetben:

TV csomag	Havi díj mértéke korlátozás alatt
Alap	75%
Alap Szimpla	75%
Családi	70%
Családi HD	70%
Családi Prémium	70%
Családi Prémium HD	70%
Családi Szimpla HD	70%
Extra	65%
Digi Midi	75%

Az Info, Szociális és Közszolgálati TV csomagokat a Szolgáltató nem korlátozza.

b.) Önálló internet szolgáltatás korlátozásakor minden esetben:

A díjcsomag jellemzője - kínált sávszélesség	Havi díj mértéke korlátozás alatt
0-5 Mbit/s	75%
6-30 Mbit/s	70%
32-82 Mbit/s	65%
90-150 Mbit/s	60%

c.) Önálló telefonszolgáltatás korlátozásakor:
Korlátozáskor a havidíj 75%-a fizetendő, kivétel az alábbi esetekben:

A díjcsomag jellemzője	Havi díj mértéke korlátozás alatt
Hálózaton kívüli vezetékes irányokban 0 Ft-os forgalmi díj	70%

Havi díj lebeszélhetőséget tartalmaz	70%
Belföldi vezetékes hívás irányokban 0 Ft-os forgalmi díj	65%

Amennyiben egy díjcsomagra a fenti jellemzők közül több is vonatkozik, úgy a legalacsonyabb százalékos mérték határozza meg a csomag havi díját.

d.) Szolgáltatáscsomag korlátozásakor:
Szolgáltatáscsomag korlátozása esetén a havi díj csökkenést az a szolgáltatáselem határozza meg, amelynek a legnagyobb mértékben csökken a havi díja korlátozás esetén a fenti táblázat szerint. Így a szolgáltatáscsomagban lévő szolgáltatásokhoz tartozó legalacsonyabb százalékos mérték határozza meg a csomag korlátozás alatti havi díját.

(2) A Szolgáltató az 5.2.1 pont (1) bekezdés d.) pontjában írt esetben a következő százalékos értékek alapján kalkulálja a korlátozás alatt fizetendő csökkentett havidíjat.

a.) IPTV Video on Demand (VOD) szolgáltatás korlátozásakor:

Az 5.2.3. (4) bekezdés alapján a Szolgáltató nem biztosítja a kiegészítő szolgáltatás igénybevételét, de a díjcsomag egyéb elemei nem kerülnek korlátozásra. A havidíj 100 %-a fizetendő.

b.) Telefonszolgáltatás korlátozásakor:
Az 5.2.5. (1) bekezdés alapján emeltdíjas hívásirányokkal történő limitelérés és ebből eredő emeltdíjas hívásirány korlátozás esetén a havidíj 100%-a fizetendő. Egyéb hívásirányokba történő túlforgalmazás és ebből eredően minden hívásirányra kiterjedő korlátozás esetében a következő értékek a megfelelőek:

Díjcsomag	Havi díj mértéke korlátozás alatt
Internet + Televízió +Telefonszolgáltatás	90%
Televízió +Telefonszolgáltatás	85%
Internet + Televízió szolgáltatás	85%
Internet + Telefonszolgáltatás	85%
Önálló Telefonszolgáltatás	(1) c.) pont alapján

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

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

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

6.1.1. A hiba bejelentése

(1) A hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.
(2) Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy a hibabejelentést
a.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán,
b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén (amely 06 80 101 513 számon, a hét minden napján 24 órában elérhető, vezetékes telefonról és mobil hálózatból díjmentesen hívható),
c.) levélben, vagy
d.) az Egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon
teheti meg.
(3) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

(4) A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

a.) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,

b.) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,

c.) a hibajelenség leírását,

d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

e.) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,

f.) a hiba okát,

g.) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),

h.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját

(5) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

(6) A hibabejelentő munkatársa a telefonon érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentés iktatószámát. Az ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.

(7) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

a.) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy

b.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibaelhatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

6.1.2. A hiba elhárítása

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatárolási eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

(2) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (pl. hatóság, közműszolgáltató, ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a hibaelhárítási határidőbe. Ugyanezen határidőn belül a Szolgáltató köteles az Előfizetőt értesíteni a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít bele a hibaelhárítási határidőbe.

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

(4) A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(5) A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

(6) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1. (7) a.) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

(7) Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

(8) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

(1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás alábbiak szerinti késedelmes vagy hibás teljesítése esetén köteles kötbér fizetésére:

a.) Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.4. pont (1) bekezdésében meghatározott határidőig,

b.) Ha az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.

c.) Ha az áthelyezés iránti igénybejelentést elfogadja, de

- azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontig nem teljesíti,
- az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentéssel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelölte az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját - amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, - és ezt a határidőt nem tartja be.

d.) Ha a hibajelentés kezelésére az ÁSZF 6.1.1. (7) pontjában, a hiba elhárítására az ÁSZF 6.1.2. (1) pontjában, valamint az értesítésre az ÁSZF 6.1.2. (3) pontjában meghatározott határidőt túllépi.

e.) Ha az Eht. 137. § (1) vagy (3) bekezdésében foglalt bármely okból a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozta, és a korlátozást nem szünteti meg az Előfizető erre irányuló kérésétől számított 72 órán belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

(2) Az (1) bekezdés d.) pontja tekintetében nem jelenti az előfizetői szerződés hibás teljesítését, ha

a.) az előfizetői szolgáltatás hibás működését az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, alközpont), illetve a nem Szolgáltató által kiépített hálózati szakasz (pl. belső kábelezés) valamely jellemzője okozta,

b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz az Előfizető a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.

c.) a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,

d.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,

e.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,

f.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,

g.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,

h.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,

i.) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges.

(3) A hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg. Ebben az esetben Előfizető számára a Szolgáltató a kötbért az Előfizető külön igénybejelentése nélkül megfizeti.

(4) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.6 pontjában írtak irányadók.

(5) Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni 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.

(6) A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(7) Műsorterjesztési szolgáltatás esetén, amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül a kínálatból, a Szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek, kivéve, ha az előfizetői szerződésmódosítást a kínált csatornákban bekövetkezett változás indokolja.

(8) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

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

6.3.1. Az előfizetői panaszok kezelése

(1) Előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés.
(2) Előfizetői panasz az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek.
(3) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

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

(4) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A reklamációt a jelen ÁSZF 1.2 pontjában megadott valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen meg lehet tenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.
(5) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.
(6) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.
(7) A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.
(8) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz fordulhat annak figyelembevételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.
(9) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

6.3.2. A díjreklamáció

(1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a jelen ÁSZF 1.2 pontjában megadott valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálathoz. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.
(2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidőjű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.
(3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.
(4) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak 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 kamatjait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatjait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.
(5) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.
(6) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.
(7) Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve

b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató - a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett - a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet.
(8) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint – feltéve, hogy a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, - a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.
(9) Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.
(10) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a telefonközpont és a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózat, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás gyanúja miatt az indokolt.
(11) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletezést).

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

(1) A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére értékesítési és ügyfélkapcsolati pontokat (Ügyfélszolgálati Irodákat) működtet, amelyek helyét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.
(2) Az Ügyfélszolgálati Irodák nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.
(3) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszedésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az igénybe vevő a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.
(4) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább öt évig megőriz. A hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, így az azzal kapcsolatos hangfelvételeket, a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig megőriz.
A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.
A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.
(5) A telefonos ügyfélszolgálatra érkezett előfizetői panaszról és hibabejelentésről készített hangfelvétel tekintetében a szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

(1) A tudakozó szolgáltatás igénybevételének feltételeit az 1. sz. melléklet tartalmazza

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

(1) A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF 6.3.1. pontjában foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.

(2) Ha a vitarendezés eredménytelennek bizonyul, a felek az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes média- és hírközlési hatósághoz, a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóságokhoz, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak.
(3) Elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén az Előfizető panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

Média- és Hírközlési Biztos:
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: +36 1 429 8644
Fax: +36 1 429 8761
Honlap: https://nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos

6.6.1. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

(1) Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.
(3) A Hatóság szerveinek listáját és elérhetőségét az 1.5. pont tartalmazza.
(4) Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.
(5) Amennyiben a kérelmező a (4) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (4) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

6.6.2. Fogyasztóvédelmi hatóságok

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban és a végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.
A területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóságok listáját és elérhetőségét az 1.5 pont tartalmazza.

6.6.3. A Gazdasági Versenyhivatal

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas. A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos.
Elérhetősége:
Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036
Telefon: 061/472-8851; Fax: (1) 472-8905

6.6.4. A békéltető testületek

(1) Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat.

(2) A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó 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 a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testületek listáját és elérhetőségét az alábbi táblázat tartalmazza:

Testület	Cím	Telefon	Fax	Internetes cím
Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	06 76 501-525	06 76 501-538	www.bacsbekeltetes.hu

szervezett Békéltető Testület				
Baranya Megyei Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorosy I. u. 36.	06 72 507-154	06 72 507-152	www.pecsikamara.hu
Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	06 66 324-976 06 66 446-354	06-66-324-976	www.bmkik.hu/
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	06 46-501-091; 06-46-501-870	06 46 501-099	www.bokik.hu
Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99.	06-1-488-2131	06-1-488-2186	www.bkik.hu
Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	06 62 554-250/118 mellék	06-62-426-149	www.csmkik.hu/
Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	06-22-510-310	06-22-510-312	www.fmkik.hu
Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a.	06 96 520-202 06 96 520-217	06-96-520-218	www.gymskik.hu
Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	06 52 / 500-749	06-52-500-720	www.hbkik.hu
Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	3300 Eger, Faiskola út. 15.	06 36 / 416-660 / 105	06-36-323-615	www.hkik.hu/
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellet működő Békéltető Testület	5000 Szolnok, Verseghy park. 8. III. emelet 305-306. szoba	06 56 / 510-610	06 56 / 370-005	http://jnszmkik.hu/
Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	06 34 / 513-010	06 34 / 316-259	www.kemkik.hu
Nógrád Megyei Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A	06 32 520-860	06-32-520-862	www.nkik.hu
Pest Megyei Békéltető Testület	1119 Budapest Etele út 59-61, 2. em. 240.	06 1 269 0703	06 1 269 0703	www.panaszrendezes.hu
Somogy Megyei Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	06 82 501-000	06-82-501-046	www.skik.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	06 42 311-544 06 42 420-180	06 42 311-750	www.szabkam.hu/hu/bekeltet-testulet

Tolna Megyei Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	06-74-411-661	06-74-411-456	www.tmkik.hu/hu/tmkik/bekelteto-testulet-5984
Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	06-94-312-356	06-94-316-936	www.vmkik.hu
Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Békéltető Testület	8200 Veszprém, Radnóti tér 1.	06-88-429-008 08-88-814-111	06-88-412-150	www.veszpremikamara.hu
Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	06 92 / 550-513	06-92-550-525	www.zmkik.hu

6.6.5. A bíróság

(1) Az Előfizető előfizetői jogviszonyával kapcsolatos polgári jogi igényét a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt érvényesítheti.
(2) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:

Budai Központi Kerületi Bíróság

Cím: 1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.
Postacím: 1525 Bp. Pf.: 223.
Telefon: +36 1 391 4930

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 Rendelet 20/A. § szakasza 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. Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért:
a.) egyszeri (belépési/aktiválási) díjat,
b.) havi előfizetési díjat,
c.) időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat, vagy impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
d.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A fenti a.)-c.) pontban rögzített díjak képezik a szolgáltatások alapvető díjszabását.
(2) A részletes díjszabást az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

7.1.2. Egyszeri (belépési/aktiválási) és szerelési díj

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

(2) Az egyszeri belépési díjat és a szerelési díjat az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egy adott Egyedi előfizetői szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.
(3) Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és az Előfizető új Egyedi előfizetői szerződést köt, az egyszeri belepési és szerelési díj ismételten felszámítható.
(4) A Szolgáltató az alábbi egyszeri díjakat különbözteti meg:

a.) a KTV-szolgáltatás esetében alkalmazott aktiválási díjakat:
A Szolgáltató Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, vagy a szolgáltatás üzembe helyezéséért a 2. számú mellékletben meghatározott előfizető-aktiválási és szerelési díjat, vagy szolgáltatás-aktiválási és szerelési díjat számít fel. Az előfizető-aktiválási és a szolgáltatás-aktiválási és a szerelési díjat az Előfizető a szolgáltatás aktiválását követően kibocsátott, a szolgáltatási díjat tartalmazó számlán felszámítva fizeti meg.

b.) a többi szolgáltatás tekintetében belépési és szerelési díjat:
A Szolgáltató igénylői és Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért a 2. sz. mellékletben meghatározott belépési díjat számítja fel.

(5) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab csatlakozási pont kiépítését foglalja magába a jelen ÁSZF 3.5. pontjának rendelkezései szerint.
(6) Telefonszolgáltatás esetén nem kell belépési díjat fizetni azokért az előfizetői hozzáférési pontokért, amelyeket

a.) a mentők, tűzoltók, a rendőrség részére – külön jogszabályban meghatározott – speciális segélyhívószámokon kezdeményezett segélykérés célba juttatásához, továbbá
b.) a nyilvános segélyhívó berendezések céljára szolgáló helyi összeköttetésekhez (ezek áthelyezéséhez),
c.) alkalmi állomásokhoz és
d.) alkalmi összeköttetésekre (vagy azok áthelyezéséhez) létesítenek.

(7) Telefonszolgáltatás esetén, azokban az esetekben, ha a hívó fél az alközpont mellékállomását közvetlenül éri el (beválasztásos alközpont), belépési díjat csak a bekapcsolt fővonali csatlakozásokért lehet felszámítani.
(8) Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató legkorábban az előfizetői szerződés megkötését megelőzően egy évvel – a belépési díj 1/3-ig terjedő mértékű – belépési díjelőleget szedhet előszerződés alapján.
(9) A belépési és aktiválási és szerelési díjat az Előfizető az első számlán felszámítva fizeti meg. Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, a belépési díj halasztott megfizetéséhez hozzájárulni, vagy egyéb akciót szervezni. A Szolgáltató jogosult arra is, hogy halasztott fizetésre irányuló kérelem elfogadása esetén a megállapodás egyedi feltételeit, illetve egyéb kedvezményt nyújtó akció esetén a részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően szabályozza.
(10) A Szolgáltató köteles a részére befizetett egyszeri díjakról, díjelőlegekről pontos, naprakész, ellenőrizhető nyilvántartást vezetni. Az Előfizető részére a díj befizetéséről igazolást kell adni abban az esetben, ha az előfizetői jogviszony bármilyen okból megszűnik, vagy ha az Előfizető az igazolás kiadását kéri.
(11) Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét.

7.1.3. Havi előfizetési díj

(1) Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól, beszélgetéstől független – díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.
(2) Az alkalmi állomásért – ha a felek nem a létesítés költségeinek megfizetésében állapodnak meg – az állandó üzemű állomásra megállapított előfizetési díj jár. Az egy hónapnál rövidebb ideig üzemben levő alkalmi állomásért is az egész havi előfizetési díjat kell fizetni.

7.1.4. Hívásdíj telefonszolgáltatás esetén

(1) Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján hívásdíjként hívás felépítési és forgalmi díjat kell fizetni. Hívás felépítési díjat a Szolgáltató csak akkor számít fel, ha a hívó és hívott között a beszédkapcsolat (vagy adatátvitel) ténylegesen létrejött. Ez alól csak a díjfizetés nélküli hívások képeznek kivételt.
(2) A hívásfelépítési díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért és bontásáért, a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.
(3) A forgalmi díjat (percdíj) a megfelelő percdíj 1 másodpercre jutó összege és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzata adja.
(4) Ha a beszélgetés időtartama két különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszaknak megfelelően kell alkalmazni.

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

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

b.) internet szolgáltatás esetén a mért időt 1 másodperccel,

c.) mobil rádiótelefon-hálózathoz történő előfizetői csatlakozás esetén 2 másodperccel haladhatja meg.

(6) A fent meghatározott számlálási mód nem korlátozza a Szolgáltatót abban, hogy egyéb (másodpercen kívüli) számlázási egységet alkalmazzon. Az esetleges eltéréseket a szolgáltatás leírása tartalmazza.

(7) Mobil hálózatokba kezdeményezett hívások esetén a hívásdíj a sikeresen felépült hívásonként felszámított hívásfelépítési díj és a ténylegesen lebeszélt, másodpercben mért időtartam alapján számított forgalmi díj összegéből adódik.

A forgalmi díjat a hívott díjzóna és a díjazási időszak által meghatározott percdíj 1 másodpercre jutó összege, és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzat adja.

(8) A Szolgáltató impulzus díjat alkalmazhat nyilvános távbeszélő állomások igénybevételéért. Az érmés nyilvános távbeszélő állomásoknál csak olyan impulzusdíj alkalmazható, amelynek általános forgalmi adóval megnövelt értéke azonos valamely kiválasztott – hivatalosan forgalomban lévő – pénzérme értékével.

(9) A beszélgetés díjköteles időtartama gépi kapcsolású rendszerben a hívott állomás jelentkezésekor kezdődik, amikor a Szolgáltató az összeköttetés létesítése után a hívó és a hívott állomást, illetőleg előzetes értesítéssel és meghívással kért beszélgetés esetén a hívót és a hívott személyt a beszélgetés megkezdésére felhívja. A beszélgetés díjköteles időtartama abban az időpontban végződik, amikor a hívó – hívott költségére kért beszélgetésnél a hívott – a beszélgetés befejezését a hallgató visszahelyezésével jelzi.

7.1.5. A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybevételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembevételével.

(2) A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjszabásban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

(3) A Szolgáltató jogosult meghatározni a díjcsomagok, kedvezményes díjcsomagok igénybevételének feltételeit. Ennek keretében különösen jogosult meghatározni, hogy mely ügyfélkör veheti igénybe az adott díjcsomagot. Amennyiben a Szolgáltató az egyes kedvezményes díjcsomagok igénybevételének feltételeit másképp nem határozza meg, olyan előfizetői hozzáférési pontokon (telepítési címeken) nem vehetők igénybe a kedvezményes díjcsomagok, amelyeknél az adott díjcsomagra vonatkozó előfizetői szerződés a megrendelés előtt kevesebb, mint 90 nappal szűnt meg, kivéve, ha az előfizetői szerződés megszűnésének az oka az előfizető halála vagy a telepítési cím tulajdoni vagy birtokviszonyaiban bekövetkezett változás.

(4) A Szolgáltató jogosult arra, hogy díjcsomag struktúráját időről időre felülvizsgálja, azaz:

a.) új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, azaz

(i) 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;

(ii) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

(iii) ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja,

illetve az irányadó eljárási rend szerint

b.) módosítsa,

c.) az értékesítésből kivezesse, majd

d.) megszüntesse.

(5) Több vonal-előfizetéssel rendelkező Előfizető minden vonalára jogosult - akár vonalanként különböző - díjcsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjcsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el Szolgáltatónak. A díjcsomagra előfizetés az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével, a díjcsomag váltás a díjcsomag módosításával történik.

(6) Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagjainak további értékesítését megszünteti, a megszüntetett csomagra vonatkozó leírást az ÁSZF 3. számú mellékletébe (Lezárt díjcsomagok) helyezi át az ÁSZF módosítása során. Az Előfizetőnek módjában áll az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított 3 hónapon belül a Szolgáltató bármely más, a meghirdetett feltételek szerint az Előfizető számára értékesíthető díjcsomagba szabadon, hátrányos

következmények nélkül átlépni. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a harmadik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt saját döntése alapján egy másik, a megszűnő díjcsomagéhoz hasonló tartalmú díjcsomagba sorolhatja. Amennyiben az átsorolásra az előfizetői szerződés határozott időtartama alatt történik, az Előfizető jogosulttá válik a szerződés jogkövetkezmények nélküli megszüntetésére 8 napos felmondási idővel.

7.1.6. A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó több szolgáltatást, - így például telefon és Internet szolgáltatását – összevontan is értékesítsen. Ebben az esetben a szolgáltatáscsomag díja összességében általában kedvezőbb, mint az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak egyenkénti összege.
(2) A Szolgáltató által értékesített szolgáltatáscsomagok kizárólag együttesen vehetők igénybe (egy szolgáltatásként). Az Előfizető kizárólag új előfizetői szerződés keretén belül módosíthatja a szolgáltatáscsomagon belül igénybe vett szolgáltatások körét.
(3) Az Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatáscsomagok leírása és díjszabása az 1. sz., illetve a 2. sz. mellékletben található.

7.1.7. A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei

(1) Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjcsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésben történik, és a választott díjcsomag szerinti díjazás a bekapcsolás napjával kezdődik. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjcsomag-váltást, a jelen pont rendelkezései szerint.
(2) Díjcsomag váltás esetében az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői nem változnak.
(3) Szolgáltatáscsomag-váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).
(4) A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás (*továbbiakban: csomagváltás*) esetében a lefelé váltás, olyan díj- és szolgáltatáscsomagra (*továbbiakban: csomag*) történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja alacsonyabb, mint az addig igénybe vett csomag havi előfizetési díja. A felfelé váltás olyan csomagra történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja magasabb, mint az addig igénybe vett csomagé volt.
(5) A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltétele a Díjszabásban meghatározott egyszeri, belépési díj jellegű díjcsomag-, szolgáltatáscsomag-váltási díj és szerelési díj megfizetése. A Szolgáltató jogosult egyedi kedvezmények biztosítására az aktuális akciós feltételei szerint.
(6) Határozott idejű szerződés esetében csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybe vett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.
(7) Határozott idejű szerződés esetében a csomag lefelé váltása abban az esetben lehetséges, ha a csomagra vállalt határozott időtartam 75%-a már eltelt.
(8) A csomagváltásra vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. A csomagváltással megrendelt díjcsomag létesítésére, annak feltételeire és a határidőire az új díjcsomag létesítésére vonatkozó rendelkezések vonatkoznak. A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejöttnek tekinti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.
(9) A többi választható kereskedelmi díjcsomag igénybevételét Szolgáltató meghatározott feltételekhez köti, melyeket az egyes díjcsomagok leírása tartalmazza.
(10) Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtartozás esetén, a díjtartozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg.
(11) A kereskedelmi díjcsomagok által biztosított kedvezményeket - amennyiben a Díjcsomag erre vonatkozóan speciális rendelkezést nem tartalmaz, - csak az egyetemes szolgáltatási területtől a Szolgáltató által indított és az egyetemes szolgáltatási területen általa végződtetett hívásokra lehet igénybe venni.
(12) Kereskedelmi díjcsomagok előfizetői a meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjszabása szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor (a más díjcsomag választása során tett hűségnyilatkozat hatálya alatt is) áttérhetnek.
(13) Ha a díjcsomagot igénybe vevő előfizető személye átírásra irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjcsomag igénybevételéről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjcsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

(14) Szolgáltatáscsomag-váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).
(15) Az utólagos megbízás 2.1.5.3. pont szerinti szabálya a díj– és szolgáltatáscsomag-váltással megvalósuló szerződésmódosításra (az elállási jog kivételével) is irányadó.

7.1.8. A számla tartalma

(1) Előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére küldött számlában az előfizető által fizetendő díjakat szolgáltatásonkénti bontásban köteles feltüntetni.
(2) A számlában fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.
(3) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától –forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.
(4) Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.
(5) Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az alábbi bontásban köteles feltüntetni a fizetendő díjakat:

a.) helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja,
b.) mobil hálózatokban végződtetett hívások díja (szolgáltatónként), valamint
c.) telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, adományvonal hívás) díja.

(6) Amennyiben az Előfizető több szolgáltatást vesz igénybe egy hozzáférési ponton, a Szolgáltató jogosult egy számlát kiállítani valamennyi szolgáltatásról.

7.1.9. A számla megküldése

(1) A (2) bekezdésben írt kivételekkel a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapi használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.
(2) A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 15. napjáig számlát állít ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó - pozitív előjelű - tételek összege nem éri el a bruttó 1.016, - Ft-ot, akkor legfeljebb háromhavonta küldje meg a számlát az Előfizetőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a bruttó 1.016,- forintot elérte vagy meghaladta. Amennyiben ez az előző számlazárás napjától számított három hónapon belül nem következik be, úgy a számlát a Szolgáltató – annak végösszegétől függetlenül – az előző számlazárástól számított harmadik hónap elteltét követően küldi meg az Előfizetőnek (tárgyidőszak).
(3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-ig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Azon számlák esetében, melyeket rendszeresen hó 15. napja után állít ki a Szolgáltató, az Előfizető a következő hó 8. napjáig köteles jelezni a Szolgáltató részére, ha nem kapta kézhez a számlát. A Szolgáltatónak értesítenie kell az Előfizetőt, ha a számla kiállítására rendszeresen hó 15. napja után kerül sor. Továbbá olyan esetben, ha a tárgyidőszakot tartalmazó számla a megállapított minimum összeghatárt (bruttó 1.016, - Ft-ot) nem éri el és emiatt a számlát a Szolgáltató egy későbbi időpontban készíti el, úgy az Előfizető köteles bejelenteni a számla hiányát, amennyiben az előző számla kiállítását követő 100. napig nem kapja azt kézhez. Az ezen okokból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.
(4) A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.
(5) Elektronikus számla szolgáltatás igénybevétele esetén a számla megküldése a számlának az előfizető által előzetesen megjelölt elektronikus levélcímre való elküldését jelenti.
(6) A Szolgáltató az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 58. §-a szerint a folyamatosan igénybe vett, időszaki elszámolású szolgáltatások díjait tartalmazó számla teljesítési idejének meghatározásakor a számlán szereplő előfizetési és forgalmi díjak által érintett teljes időszakot, előfizetési díj hiányában pedig a forgalmi díj által érintett teljes időszakot veszi figyelembe.

7.1.10. Késedelmi kamat

(1) A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.
(2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.
(3) Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
(4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

7.1.11. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

(1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató telefonos értesítéssel (pl. hívással, sms-el), e-mail üzenettel vagy egyéb, az előfizető által kapcsolattartásra megadott elérhetőségen felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről. Emellett a Szolgáltató a késedelem bekövetkezését követően kiállított számlákon, illetve számla mellett küldött levélben hívja fel az Előfizető figyelmét a fizetési késedelemre, és annak következményeire. Fizetési késedelem esetén SMS-t a Szolgáltató a fizetési határidőtől számított 35. napon (vagy ha az nem munkanap, a következő munkanapon) tartozással érintett számlánként egy alkalommal küld ez Előfizető részére. Az SMS küldés költségét, melynek mértékét a 2. sz. melléklet tartalmazza, a Szolgáltató kiterheli az Előfizető részére.
(2) Az Előfizető díjtartozása esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF 5.2. pontjában foglalt feltételek szerint jogosult a szolgáltatás korlátozására.
(3) Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését és kéri a szolgáltatás visszakapcsolását, a Szolgáltató 72 órán belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A befizetés igazolását az alábbi elérhetőségeken teheti meg az Előfizető munkanapokon 08.00-14.00 óra között:

b.) Email: ugyfelszolgalat@invinetwork.hu;
c.) ügyfélszolgálaton (amennyiben nyitva van a fent megadott időszakban);
d.) Levélben a központi ügyfélszolgálati levelezési címen (az igazolás kézhezvétele időpontjának a levél beérkezését követő munkanap 08.00 órája minősül).

A megadott időszakon túl tett bejelentéseket a Szolgáltató a következő munkanapon tett bejelentésnek tekinti.
A Szolgáltató az igazolásokat a befizetéstől számított legfeljebb 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.
(4) Ha az Előfizető valótlan befizetésre vonatkozó adatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett befizetéseket figyelembe venni.
(5) A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá a korlátozásból való visszakapcsolás 2. sz. mellékletben (Díjszabásban) meghatározott költségei.
(6) Díjtartozás esetén, a részletfizetési vagy fizetési haladék iránti igény elbírálása esetén az Előfizető az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabásban) meghatározott Részletfizetési és fizetési haladék díjat köteles megfizetni.

7.1.12. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

(1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az értékesítést elősegítő, avagy a meglévő Előfizetők megtartását célzó akciókat szervezni. Az akciók során a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások nyújtásának ÁSZF-ben meghatározott feltételeihez képest az ilyen módon elért potenciális vagy meglévő Előfizetők számára kedvezményeket nyújt.
A Szolgáltató a nyújtott kedvezményeket általában határozott idejű Egyedi előfizetői szerződések megkötéséhez kapcsolja. A kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.
(2) A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az azt igénybe vevő Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi előfizetői szerződést kötni, ha az Előfizető

a.) az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg, vagy
b.) abban nem kíván részt venni.

(3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi előfizetői szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció

feltételeit nem köteles az ÁSZF-be beemelni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF- módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.
(4) Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell. A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

a.) a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
b.) egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
c.) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
d.) több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
d.) egyéb díjkedvezmény,
e.) hűségjutalom,
f.) ajándéksorsolás
g.) egyebek.

(5) Amennyiben a Szolgáltató az akció során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjelem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely az akciós egyedi előfizetői szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi előfizetői szerződést az Eht. 132. § (5) bekezdése alapján felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha az akciós feltételek között a Szolgáltató a nem akciós díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjemelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken.
(6) Az akció keretében igényelt helyhez kötött telefonállomásokra vonatkozó igénybejelentés és szerződéskötési folyamat eltérhet az általános szerződéskötési feltételektől.
(7) A Szolgáltató az akciós díjcsomaggal rendelkező szolgáltatásra vonatkozó átírási kérelmet halasztott hatályú fizetés esetén csak akkor teljesíti, ha valamennyi hátralévő részletet az Előfizető egy összegben megfizet. A Szolgáltató jogosult korlátozni az átírásra jogosultak körét oly módon, hogy arra csak abban a körben kerülhessen sor, amely kör az akció feltételeinek megfelel.
(8) Az Előfizető által történő felmondást, ha a Szolgáltatónak az Előfizetővel akciós Egyedi előfizetői szerződése van érvényben és előfizetésében több helyhez kötött telefonállomás van, a Szolgáltató úgy kezeli, hogy az a legutolsó dátummal kötött akciós Egyedi előfizetői szerződés megszüntetésére irányul.
(9) A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.
(10) Akció keretében megkötött Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult az ÁSZF rendelkezései szerint megkötött szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést pedig, - amennyiben ebben megegyeznek - az ÁSZF-nek megfelelően módosítja. Ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, jogosult a szerződést felmondani.
(11) A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött előfizetői szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciós díjcsomagok és szolgáltatások esetében.
(12) Az ÁSZF külön melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles e mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá köteles azt – az előfizetők értesítését mellőzve – a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnak megküldeni.

7.1.13. Díj visszatérítési kötelezettség

(1) Az Előfizető egyenlegén bármilyen okból nyilvántartott túlfizetés esetén, vagyis olyan esetben, amikor az előfizető befizetései (akár tényleges befizetés okán, akár szolgáltatói jóváírás miatt) meghaladják a Szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségeit, az Előfizető kifejezett – szóbeli, írásbeli vagy elektronikus levélben előterjesztett – kérésére fizeti vissza a különbözetet. A kérelmében az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy banki átutalás vagy postai megküldés útján kéri ennek teljesítését. Kérelmében meg kell jelölnie a bankszámlaszámát vagy a címet, amelyre a teljesítést kéri. Olyan Előfizető részére, aki csoportos beszedési megbízással vagy átutalással teljesíti havi fizetési kötelezettségeit, a Szolgáltató az Előfizető bankszámlájára utalással téríti vissza a díjat.
500, - Ft alatti túlfizetés esetén, a postai költségekre tekintette csak banki utalással teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést.
100, - Ft alatt túlfizetés esetén – tekintettel a díjvisszatérítés költségeire – csak az aktív előfizetők részére teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést jóváírás útján.
Aktív előfizető egyenlegén keletkezett túlfizetés visszafizetését elsősorban számlán történő jóváírással teljesíti a Szolgáltató, az Előfizető külön kérelme nélkül is. Jóváírás helyett visszautalásra abban az esetben kerülhet sor, ha a

túlfizetés összege az elmúlt egy év – vagy ha az előfizetői szerződés rövidebb ideje jött létre, akkor az azóta eltelt időszak – alapján számított átlagos 1 havi számla összegét meghaladja.
(2) Azoknak az Előfizetőknek, akik számára a jogviszony megszűnése miatt nem készül több számla, legkorábban az elszámoló számlát követő második számlázási ciklusban fizeti vissza a Szolgáltató a túlfizetést, legkésőbb a jogviszony megszűnésétől számított harminc napon belül.
(3) Az elhunyt előfizető egyenlegén mutatkozó túlfizetést a Szolgáltató a hagyatékátadó végzéssel vagy öröklési bizonyítvánnyal igazolt örökösök számára téríti vissza. Amennyiben az örökös a Szolgáltató aktív előfizetője, úgy az összeget az örökös előfizető egyenlegére vezeti át a Szolgáltató.
(4) Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja. A szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az előfizető - az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett - kérésére elszámol. Semmis az előfizetői szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az előfizetőnek nem jár vissza.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

(1) A számla összegét a számlán feltüntetett határnapig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.
(2) A számla az előfizetői szerződésben megjelölt fizetési módokon egyenlíthető ki. Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor megjelöli, hogy milyen fizetési módot választ, illetve az első számla kézhezvételét követően azt módosíthatja. A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen vagy telefonon, a számlán található fogyasztó azonosító (SZFSZ, szolgáltatási folyószámlaszám) alapján. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi
(
(4) A pénzügyi teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.
(5) Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a 2. sz. mellékletben meghatározott díjat kell fizetnie. Elektronikus számla szolgáltatás esetén a szolgáltató nem állít ki számlamásolatot, mert az eredeti hiteles számla az előfizető által megjelölt email címen elérhető.
(6) Fizetési átütemezés bruttó 15.000, - Ft feletti számlatartozás esetén igényelhető.
(7) A Szolgáltató azon előfizetői részére, akik úgy nyilatkoznak, hogy számláikat csoportos beszedési megbízás vagy banki átutalás útján teljesítik, és fizetési kötelezettségüknek ténylegesen ilyen módon tesznek eleget, bruttó 100, - Ft/hó kedvezményt biztosít a számla végösszegéből. Amennyiben az Előfizető három egymást követő hónapban, vagy egy éven belül háromszor nyilatkozata ellenére sem a fenti fizetési módon fizeti meg számláját, a harmadik alkalmat követően az Előfizető elveszíti a kedvezményre való jogosultságot.

7.2.1. Díjmódosítás

(1) A Szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített előfizetői szolgáltatások díjait egyoldalúan kizárólag az ÁSZF 12.1.1. pontjának szabályai szerint módosíthatja. A Szolgáltató ettől eltérően bármely előfizetői szerződés esetében bármikor módosíthatja díjait, ha a díjmódosítás kizárólag díjcsökkentés formájában történik.
(2) A Szolgáltató az (1) bekezdésben foglaltakon túl egyoldalúan abban az esetben módosíthatja díjait, amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés kifejezett rendelkezése arra lehetőséget ad. Az Egyedi előfizetői szerződésben – amennyiben az Előfizető azt nyilatkozatával elfogadja – az alábbi díjemelési lehetőségek építhetők be:

> Amennyiben azt előfizetői szolgáltatás részeként vagy azzal kapcsolatban a Szolgáltató közvetített szolgáltatást is nyújt, és ennek a közvetített szolgáltatásnak az Előfizetőt érintő mértéke pontosan rögzített, vagy pontosan meghatározható, e közvetített szolgáltatás díjának emelkedése esetén annak mértékéig az előfizetői szolgáltatás díja emelhető.

(3) A Szolgáltató előzetes megállapodás hiányában is módosíthatja díjait, ha azt a jogszabályok (pl.: az adó mértékére vonatkozó szabályok) változása, vagy jogerős hatósági, bírósági határozatok végrehajtása indokolja.
(4) A (2) és (3) bekezdésben foglalt díjemelés Előfizető által történő elfogadása ráutaló magatartással is történhet.
(5) A Szolgáltató a határozatlan idejű szerződések esetében jogosult a szolgáltatások díjainak emelésére az inflációval egyező mértékben az ÁSZF 12.1.1. pontja szerint.
(6) A Szolgáltató negyedévente felülvizsgálja az adminisztrációs és egyéb kiegészítő díjakat, különösen jogszabályváltozás, hatósági határozat, bírósági határozat, jogi kötelező erővel bíró vagy jogi jelentőséggel bíró irányelv, iránymutatás, állásfoglalás, valamint az üzletmenetében bekövetkezett indokok alapján. Ez alapján módosíthatja az adminisztrációs és egyéb kiegészítő díjak körét és mértékét.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

(1) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 6. fejezetben meghatározottak

szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.3.1. pont (8) bekezdésében írtak irányadók.
(2) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Eht. 143.§ (1) bekezdése alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
(3) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem vagy hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

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

7.4.1. A szolgáltatásnyújtás megkezdésének késedelmes teljesítése vagy elmaradása esetén alkalmazandó, a kötbérszámítás alapját képező általános szabályok

(1) A szolgáltatásnyújtás késedelmes megkezdése vagy elmaradása esetén az alábbi esetekben köteles a Szolgáltató kötbér fizetésére:

a.) Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.4. pont (1) bekezdésében meghatározott határidőig.

b.) Ha az előfizetői szolgáltatást az alábbi határidőig nem kezdi meg: helyi hurok átengedésével valósul meg a szolgáltatás, és az igénybejelentés teljesíthetőségére vonatkozó nyilatkozattal együtt a Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontja (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot.

c.) Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.4. pont (2) bekezdésében meghatározott határidőig

(2) A késedelmes vagy elmaradt teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg. Ebben az esetben Előfizető számára a Szolgáltató a kötbért az Előfizető külön igénybejelentése nélkül megfizeti.
(3) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató késedelmes vagy elmaradt teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.6 pontjában írtak irányadók.
(4) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy elmaradt teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni 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.
(5) A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

7.4.2. A kötbér mértéke és megfizetésének módja

(1) A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.
(2) Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj Egyedi előfizetői szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó összege értendő.

7.4.3. Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt

(1) Az ÁSZF 7.4.1.(1) a-c) pontjában meghatározott határidők elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
(2) Amennyiben a ÁSZF 7.4.1. (1) a-c) pontjaiban hivatkozott határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a jelen pont (1) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.4. Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek

összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.5. Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt

(1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.
(2) Amennyiben a Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követően a teljesíthetőség érdekében szükséges vizsgálatot elvégezte, és az áthelyezési igénybejelentést ennek eredményeképpen elfogadta, úgy

a.) az áthelyezést az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti, vagy

b.) amennyiben az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, úgy (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot.

(3) A (2) bekezdés a.) és b.) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.6. Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt

(1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a.) a 6.1.1. pont (7) bekezdése és 6.1.2. (3) bekezdése szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

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

(2) A kötbér mértéke a vetítési alap

a.) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

b.) négyszerese az (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni, vagy azon szolgáltatási díjcsomagok esetén, amely díjcsomagoknál a díjcsomag havidíján túl a díjcsomagban foglalt szolgáltatások havidíja külön nem meghatározott és nem mindegyik szolgáltatást lehetett igénybe venni,

c.) nyolcszorosa a (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

(3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.
(4) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

a.) a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,

b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására a 6.1.2. pont (1) bekezdésében meghatározott időtartam alatt elhárította,

c.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,

d.) a hibát vis major helyzet idézte elő.

(5) A hiba kivizsgálását követő és a hibaelhárításról szóló értesítés, valamint a hibaelhárítás késedelmes teljesítése vagy elmaradása esetén a kötbérfizetési kötelezettség minden esetben minden megkezdett késedelmes nap után jár.

7.4.7. Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt

Amennyiben korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, annak mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.8. A kötbér teljesítése

(1) Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.
(2) A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a.) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,

b.) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető

részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

8.1. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

(1) A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az 1. sz. melléklet tartalmazza.

8.2. A szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

8.2.1. A szünetmentes szolgáltatóváltás leírása

(1) A szünetmentes szolgáltatóváltás az előfizetők olyan lehetősége, hogy internet szolgáltatást nyújtó hírközlési szolgáltatót akként választhassanak, hogy szélessávú hozzáférés szolgáltatásuk a szolgáltató-váltás folyamán -- annak feltételei együttes fennállása esetén – folyamatosan működjék.
(2) A Szolgáltató az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatók (továbbiakban: kötelezett szolgáltató), az internet szolgáltatást nyújtó hírközlési szolgáltatók (továbbiakban: jogosult szolgáltató, Internet service provider, ISP) között a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője közreműködésével 2008. július 4-én megkötött együttműködési szerződés alapján, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek tartva

a.) mint kötelezett szolgáltató, Előfizetői számára lehetővé teszi,

b.) jogosult szolgáltatóként más kötelezett szolgáltató előfizetőinek biztosítja

a szünetmentes szolgáltatóváltást.
(3) A szünetmentes szolgáltató váltás kizárólag akkor működik, ha egyidejűleg technológia-váltás nem történik, és a közreműködő jogosult szolgáltatók és a kötelezett szolgáltató hálózatai egymással összekapcsolódtak.
(4) A szünetmentes szolgáltatóváltás az alábbi előfizetői hozzáférés szolgáltatást biztosító kötelezett Szolgáltatók által ADSL, VDSL vagy FTTH technológiával kiépített szélessávú hozzáférés szolgáltatásaira terjed ki:

a.) Magyar Telekom Nyrt.

b.) Vodafone Magyarország Zrt.

c.) Invinetwork Korlátolt Felelősségű Társaság

(5) A kötelezett szolgáltató más kötelezett szolgáltató viszonyában jogosult (internet) szolgáltató is lehet.
(6) Definíciók

a.) Ügyfél: ADSL, VDSL, FTTH alapú internet-szolgáltatást igénybe vevő előfizető

b.) ISP1: meglévő internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni,

c.) ISP2: választott, az Ügyfél szempontjából „új” internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni,

d.) ADSL Szolgáltató: a kötelezett szolgáltató, ADSL, VDSL, FTTH alapú szélessávú hozzáférést biztosító nagykereskedelmi szolgáltató

e.) Díjtartozás: Az ISP1 által kiállított számlán feltüntetett, az Ügyfél által a szünetmentes szolgáltatóváltás kezdeményezésének napján lejárt esedékességű összeg. Nem minősül Díjtartozásnak az Ügyfél és az ISP1 közötti szerződés határozott időtartam alatti megszűnése jogkövetkezményeként az Ügyféllel szemben az ISP1 által kötbérként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

8.2.2. A szünetmentes szolgáltatóváltás folyamata

(1) A folyamat ADSL, VDSL és FTTH technológiákra egyaránt értelmezett, amennyiben technológia-váltás nem történik. Amennyiben technológia-váltás is történik, úgy a szünetmentesség nem biztosítható,
(2) Az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi ISP2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza ISP2-t, hogy az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződése megszűntetése érdekében ISP1-nél eljárjon.
ISP2 tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a szünetmentes ISP-váltás feltétele, hogy

a.) az ISP1-gyel nem áll fenn határozott idejű szerződése, továbbá,

b.) a fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozását az Ügyfél ISP1-nél rendezze.

(3) ISP2 az Ügyfél szerződéskötésre vonatkozó jognyilatkozatának beérkezésétől számított 1 munkanapon belül megküldi az ISP-váltási igénybejelentést az ADSL Szolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve az ISP-váltás szándékát.
(4) ADSL Szolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 munkanapon belül elbírálja az Igénybejelentést - ellenőrzi, hogy az igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.

(5) Az igénybejelentés vizsgálata alapján az ADSL Szolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított 2 munkanapon belül

a.) értesíti ISP2-t az elutasítás indokairól.

b.) amennyiben az ADSL Szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, akkor az ADSL Szolgáltató a megkeresi ISP1-et a (6) bekezdésben meghatározott tájékoztatás megadása céljából.

(6) Az ADSL Szolgáltató megkeresését követő 5, a (11) bekezdés alapján megismételt folyamatban 2 munkanapon belül ISP1 tájékoztatást nyújt az ADSL Szolgáltatónak az Ügyfél ISP1-gyel fennálló határozott idejű szerződés, vagy Díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Ügyfél ISP-váltási szándékától elállt. Amennyiben az ISP1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, úgy az ADSL Szolgáltató az ISP-váltást a (7) bekezdésben írtak szerint elvégzi.

(7) Amennyiben az ISP1 az (5) bekezdés szerinti tájékoztatás alapján nincs az Ügyfélnek az ISP1-gyel fennálló határozott idejű szerződése, Díjtartozása, illetve ha az ISP1 az (5) bekezdésben írt határidőn belül nem nyújt tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, az ADSL Szolgáltató az ISP1 illetve ISP2 egyidejű tájékoztatása mellett 3 munkanapon belül elvégzi az ISP-váltást.

(8) Amennyiben ISP1 a (6) bekezdés szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek fennálló határozott idejű szerződése van, úgy erről az ADSL Szolgáltató 1 munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t, aki ismételten felhívja az Ügyfél figyelmét az ISP-váltás (1) bekezdésben írt feltételeire.

(9) Amennyiben ISP1 a (6) bekezdés szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfél időközben elállt az ISP-váltási szándékától, úgy erről az ISP1 1 munkanapon belül tájékoztatja az ADSL Szolgáltatót, aki erről 1 munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t.

(10) Az ISP2, döntésétől függően az ADSL szolgáltató tájékoztatását követő 2 munkanapon belül közvetlenül megkeresheti az ISP1-et, amely a megkereséstől számított 1 munkanapon belül, az Ügyfél szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó, hangfelvételt, vagy iratokat (például Ügyfél nyilatkozatát, vagy az új az ISP1 és az Ügyfél által megkötött előfizetői szerződés azon részét, amely az ISP2 számára bizonyítja, hogy az Ügyfél az ISP váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles ISP2 részére megküldeni.

(11) Amennyiben az ISP1 a (6) bekezdés szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek az ISP1-gyel kötött előfizetői szerződésből eredően Díjtartozása áll fenn, az ADSL Szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 munkanapon belül tájékoztatja erről ISP2-t, aki felhívja az Ügyfélfigyelmét arra, hogy a Díjtartozása megfizetését igazolja ISP2-nél. ISP1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.

(12) Az Ügyfél az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozása teljesítésének ISP2-nél történő igazolását követően ISP2 1 munkanapon belül megerősíti az ISP-váltási igényt az ADSL Szolgáltatónál. Az ADSL Szolgáltató az ISP-váltási igény ISP2 általi megerősítését követő 2 munkanapon belül a (6) bekezdésben meghatározott tájékoztatás megadása céljából megkeresi ISP1-et. A tájékoztatás tartalmára, illetve az ISP-váltás további folyamatára az (5)–(10) bekezdések megfelelően alkalmazandók.

9. Az előfizetői szerződés időtartama

(1) Az Egyedi előfizetői szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre. Azok az Egyedi előfizetői szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg, határozatlan idejű előfizetői szerződésnek minősülnek.

(2) A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés). Készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

(1) A Szolgáltató a kezelésben lévő személyes adatokat bizalmasan, az adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabályoknak –különös tekintettel az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényre (Info tv.), illetve az Európai Unió 2016/679. számú Általános Adatvédelmi Rendeletére (GDPR)- megfelelően az érintett hozzájárulása alapján szerződés vagy jogi kötelezettség teljesítése érdekében kezeli. Személyes

adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése a Szolgáltatóra, mint adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

10.1.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk

(1) A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az ott meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik.
(2) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat – a 10.2.2 pontban írtakra is figyelemmel - az alábbi módon tárolja:
a) elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;
b) a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.
(3) A Szolgáltató által kezelt adatok fajtája, az adatkezelés célja, jogcíme, valamint időtartama:
Az adatkezelés minden esetben az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás a táblázat szerinti előfizetői adatokra terjed ki.
(4) Az Előfizető által a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatok esetében az Előfizető felelősséget vállal azért, hogy ehhez rendelkezik a megfelelő jogalappal, így különösen a megadott kapcsolattartási adatok esetében a Szerződésben megjelölt érintett hozzájárult személyes adatainak Szolgáltató általi adatkezeléséhez.

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése d) Telefonszolgáltatás esetében tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az előfizető rendelkezésének megfelelően	a) Eht. 154. § (1)-(2) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, Eht. 157. § (2) bekezdés és 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény d) Az előfizető hozzájárulása	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év d) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozatáig
Előfizetői hozzáférési pont helye	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése d) Telefonszolgáltatás esetében tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az előfizető rendelkezésének megfelelően	a) Eht. 154. § (1)-(2) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, Eht. 157. § (2) bekezdés és 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény d) Az előfizető hozzájárulása	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év d) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozatáig
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1)-(2) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év

Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1)-(2) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1)-(2) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés, Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1)-(2) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	Eht. 154. § (1)-(2), Eht. 159/A. §	A szerződés megszűnését követő 1 évig

Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, fax-szám, értesítési cím	Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Eht. 154. § (1)-(2) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés, Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet, valamint az előfizető hozzájárulása. Egy adat megadása kötelező. Mobil Internet Szolgáltatás esetén vagy eszköz megrendelése esetén telefonszám megadása kötelező.	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), illetve az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma, valamint elérhetőségei	Az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Kapcsolattartó hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Az előfizetői állomás típusa, jellege, száma vagy egyéb azonosítója	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1)-(2) bekezdés és 157. § (2) b)-c) pont bekezdés b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a)-b) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) -(2) bekezdés és157. § (2) d) bekezdés b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),
Hívó és hívott előfizetői számok	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1) -(2) bekezdés és 157. § (2) bekezdés e) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év

A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése	a) Eht. 154. § (1) -(2) bekezdés és 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A számla keltétől számított 8 év
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) -(2) bekezdés és 157. § (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont és 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1) -(2) bekezdés és 157. § (2) bekezdés h) pont b) Eht. 157. § (10) bekezdés	Az adott számlakövetelés elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1) -(2) bekezdés és 157. § (2) bekezdés i) pont b) Eht. 157. § (10) bekezdés	Az adott számlakövetelés elévüléséig
Az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, így különösen annak számlázására vonatkozó adatok	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) -(2) bekezdés és 157. § (2) bekezdés j) pont b) 157. § (10) bekezdés c) Számviteli törvény	a)-b) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) c) A szerződés megszűnését követő 8 év

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Eht. 154. § (1) -(2) bekezdés és 157. § (2) bekezdés k) pont b) 157. § (10) bekezdés	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető fent említett, illetve további személyes adatai	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység, üzleti ajánlatok kidolgozása	Az érintett hozzájárulása az Eht. 157. § (4) bekezdés és 160-161. §-a alapján	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
helyhez kötött telefon-szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja	Hatósági adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	Az adatok keletkezését követő 1 év
helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;	Hatósági adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) bekezdés e) pont	Az adatok keletkezését követő 1 év

internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;	Hatósági adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) bekezdés i) pont	Az adatok keletkezését követő 1 év
Internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak a Szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám)	Hatósági adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) bekezdés j) pont	Az adatok keletkezését követő 1 év
A számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges, az alábbi okiratokban, okmányokban foglalt adatokat: a) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, b) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély, vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.		23/2020. (XII. 14.) NMHH rendelet	Egyszeri azonosítás
Távollévők között telefonon történt szerződéskötés, igénybejelentés hangfelvétele	A hangfelvétel készítésének célja a telefonbeszélgetés megtörténtének, szerződés vagy igénybejelentés létrejöttének és tartalmának igazolása	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig (elévülés)

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a) Hibabejelentés, a hibaelhatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése	a) Eht. 141. § (1) bekezdés és 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet b) 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet és 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdés	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 éves elévülési időtartam végéig. b) 5 év
Előfizető panaszról felvett jegyzőkönyve és a válasz	Hatósági adatszolgáltatás	1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdés	5 év

10.1.2. A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatjákaz Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából.
(2) Az Eht. 158.§ (1) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, valamint a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Elnök rendeletében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 154.§ (2) bekezdése és az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az Eht. 158.§ (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt hoznak létre és működtetnek.
A szolgáltató az Eht. 158. § (1) bekezdésben meghatározott célból csak az Eht. 154. § (2) bekezdésében foglalt előfizetői adatokat, valamint a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás megjelölését és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalmát továbbíthatja a közös adatállományba.
Az előfizető Eht. 158. § (2) bekezdés szerinti adatait az Elnök rendelete szerinti feltételek fennállása esetén, illetve abban az esetben kell a közös adatállományba továbbítani, ha
a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta,
b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157.§ (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az Eht. 158.§ (1) bekezdése szerinti célra használható fel.
Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.
Az adatállományból adatot igényelhet

a.) az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az Eht. 158.§ (1) bekezdés szerinti célra,
b.) az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
c.) bármely előfizetőannak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

(3) Az Eht. 162. § (4) bekezdése alapján a beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni - az előfizető hozzájárulásától függően - az Elnök rendeletében meghatározott, az előfizetőkre vonatkozó, a beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók által e törvény alapján kezelt adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.
(4) Az Előfizető előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései alapján az Előfizető megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozónak minősül.
(5) Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.
(6) Szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az Eht. 157. § és 159/A. §-aiban meghatározott hatóságok felé.
(7) A Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

a.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
b.) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

c.) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

(8) A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.

(9) Az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak.

(10) A szerződés megkötésekor az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.

(11) Az Előfizető nyilatkozatának megfelelően személyes adatai átadhatóak a tudakozószolgáltatást végző szolgáltatók részére tudakozószolgáltatás ellátásának céljára, illetve egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatók részére telefonkönyvkiadás céljára.

10.1.3 Adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések

(1) Amennyiben az Infotv., valamint a GDPR alapján az Előfizető adatkezelőnek, a Szolgáltató adatfeldolgozónak minősül, a Szolgáltató köteles az alábbiak szerint teljesíteni szerződéses kötelezettségeit.

(2) Az adatfeldolgozás tárgya a Felek között létrejött Szerződésben meghatározott alap- és kiegészítő szolgáltatásokkal érintett személyes adatok kezelésével kapcsolatos adatfeldolgozói műveletek.

(3) A Szolgáltató garanciát nyújt az adatfeldolgozás Infotv. és GDPR követelményeinek való megfelelésére és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.

(4) A Szolgáltató a GDPR-nak megfelelően az alábbi kötelezettségeket vállalja:

a.) a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli – beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is –, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja;

b.) biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;

c.) meghozza az adatkezelés biztonságára vonatkozó intézkedéseket;

d.) további adatfeldolgozót az adatkezelő előzetesen tett felhatalmazása nélkül nem vehet igénybe;

e.) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;

f.) segíti az adatkezelőt az az adatkezelés biztonságával, az adatvédelmi incidens kezelésével kapcsolatos bejelentési és tájékoztatási kötelezettségével, az adatvédelmi hatásvizsgálat teljesítésével kapcsolatban, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;

g.) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően a jelen Szerződésben foglaltak szerint vagy az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;

h.) az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a jelen pontban meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

(5) A Szolgáltató adatfeldolgozással kapcsolatos tevékenysége vonatkozásában elsősorban a Szerződésben foglaltak tekintendők írásbeli adatkezelői utasításnak. A Szerződésben nem szabályozott esetben az utasítás írásbeliségére a Szerződés kapcsolattartásra vonatkozó szabályai az irányadók.

(6) A Szerződésnek az alvállalkozók igénybevételére vonatkozó rendelkezése az adatkezelő részéről adott általános felhatalmazásnak minősül, amely alapján a Szolgálató mint adatfeldolgozó további adatfeldolgozót vehet igénybe.

A Szolgáltató a Szerződés megkötésekor, valamint az Előfizető erre irányuló igénye esetén tájékoztatást ad az általa igénybe vett további adatfeldolgozók személyéről. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevételét vagy cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változásokkal szemben kifogást emeljen. A Szolgáltató által igénybe vett további adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek az Előfizető és a Szolgáltató között létrejöttek.

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

10.2.1. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

(1) A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az Előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:

a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,

b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési és szerelési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,

c.) a számla be- illetve be nem fizetéséről.

(2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

(3) A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a hívás kijelzés szolgáltatás kivételével.

(4) Az Előfizető (érintett)

a.) kérelmezheti a Szolgáltatótól a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést,

b.) tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen,

c.) élhet az adathordozhatósághoz való jogával,

d.) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint

e.) kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését vagy kezelésének korlátozását.

(5) A tájékoztatás iránti kérelmet – az adatok biztonsága érdekében – csak az Előfizető (érintett) részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az Előfizető (érintett) a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az Előfizető (érintett) által megadott címre.

(6) Az Előfizető (érintett) a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt (érintettet) terheli minden felelősség.

(7) A Szolgáltató belső adatvédelmi tisztségviselőt alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.

(8) Az Előfizető a panaszával az Infotv. 52. § (1) bekezdése értelmében a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság részére benyújtott bejelentéssel vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:
Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.
Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
Tel: +36 1 391 1400
Fax: +36 1 391 1410
Email: ugyfelszolgalat@naih.hu

Abban az esetben, amennyiben az Előfizető megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti az adatvédelemre irányadó jogi szabályozást, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz is fordulhat.

A Szolgáltató adatvédelmi tisztségviselője és elérhetőségei:
Név: Sárai Zsolt
Cím: 1012 Budapest, Márvány utca 17.
E-mail: zsolt.sarai@invinetwork.co.hu

10.2.2. Adatbiztonság

(1) A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelméről.

(2) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

(3) A Szolgáltató a kezelt személyes ügyfél adatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.
(4) Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más érintett személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az Előfizetőt vagy az érintettet is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy az érintettet értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.
(5) Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul, az esemény jellegének megfelelő módon 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.

11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

11.1. Általános rendelkezések

(1) Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja.

11.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Módosítása, visszavonása	Módosítás/visszavonás határideje
Nyilatkozat előfizetői névjegyzékhez (11.3.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap. Ha a nyilatkozat módosítása vagy visszavonása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és az erről szóló nyilatkozat a kézirat lezárása után érkezik a Szolgáltatóhoz, akkor Előfizető tudomásul veszi, hogy az általa kért módosítás a következő telefonkönyvben kerül érvényesítésre.
Nyilatkozat értéknövelt szolgáltatások nyújtásához	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap

Nyilatkozat hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez (11.4.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	Az előfizető nyilatkozatát bármikor, indokolás nélkül e-mail útján vagy postai úton vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon ingyenesen módosíthatja, amelyben megadott adatain kívül fel kell tüntetnie előfizetői szerződése számát.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igényléséhez (11.5.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: egyéni előfizető telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy telefonon keresztül. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt vagy szóbeli bejelentést követő 30 nap
Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap

11.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak

(1) A Szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni, valamint elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni. A nyomtatott névjegyzéket általa meghatározott területi bontásban jogosult kiadni úgy, hogy egy kötetnek legalább egy földrajzi számozási terület előfizetőinek adatait kell tartalmaznia. Az elektronikus hírközlési szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

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

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

a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;

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

c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

(4) A Szolgáltató a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyv, előfizetői lista, címtár vagy tudakozó adatállományában az Előfizető által az előfizetői szerződésben feltüntetett, vagy az előfizető által a szóbeli szerződéskötés során tett nyilatkozatának megfelelő adatkezelési mód szerint veszi fel. Választható adatkezelési módok:

a.) nyílt adatkezelés: az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson,

b.) részleges címet tartalmazó adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy címe csak részben (házszám nélkül) szerepeljen a névjegyzékben,

c.) rejtett adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai a telefonkönyvben ne jelenjenek meg,

d.) titkos adatkezelés: az előfizető adatait sem a névjegyzékben (nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvben), sem a tudakozóban nem közli a Szolgáltató.

(5) Amennyiben az előfizető az adatkezelési módokra vonatkozóan nem tesz nyilatkozatot, a Szolgáltató az előfizető helyhez kötött telefonállomását nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon (titkos állomásként) kezeli.
(6) Az előfizető az adatokra vonatkozó korábbi nyilatkozatát bármikor módosíthatja. A Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői adatokat nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezelendő adattá minősíti át. Amennyiben az előfizető ezt nem számcserével kéri, a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a korábbi nyilvános számot – az átminősítés időpontja után - a tudakozóban nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezeli és a megjelenő telefonkönyvben nem jelenteti meg. Az átminősítést a Szolgáltatótól írásban kell kérni.
(7) Titkos állomás nem titkossá az előfizető írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.
(8) Nem minősül titkos állomásnak, ha az előfizető úgy rendelkezik, hogy helyhez kötött telefonállomásának adatait a Szolgáltató a telefonkönyvben nem teheti közzé, azonban a tudakozó szolgálat adatairól tájékoztatást adhat.
(9) A szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.
(10) Minden előfizetői hozzáférést nyújtó helyhez kötött telefonszolgáltató előfizetője számára - egyéni előfizető esetében díjmentesen - biztosítja, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószámot is feltüntethessen.
(11) Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az - előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló - előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza.
(12) Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a szolgáltató.
(13) A névsorba az előfizető kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.
(14) Bármely adatkezelési mód választása díjtalan, annak módosítása esetén a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetni.

11.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

(1) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni az előfizető hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF módosításáról tájékoztatja az Előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.
(2) A Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek csak az Előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.
(3) Az Előfizető a szerződéskötés során kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.
(4) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az Előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.
(5) A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy az Előfizető részére a közvetlen üzletszerződés módszerével - így különösen postai úton vagy e-mail címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közölhet, ha ahhoz az előfizető előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.
Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.
Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései szerint jár el.

11.5. Előfizetői hívásadatok

(1) Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve az NMHH által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.
(2) A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az (1) bekezdésben meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Ilyen számlamellékletet (hívásrészletező) a szolgáltató az

előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az előfizető azt utólagosan kéri.
(3) A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól, melyet a Szolgáltató az igényléstől számított 15 napon belül köteles az Előfizető rendelkezésre bocsátani. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.
(4) A Szolgáltató a kimutatást csak az Előfizető vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig az előfizető írásbeli hozzájárulásával adhatja ki. Az előfizető meghatalmazását, illetve hozzájárulását teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni.
(5) A hívásrészletező nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.
(6) A Szolgáltató ezúton felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljeskörűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.
(7) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, azért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.
(8) A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg az ingyenes, beleértve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

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

(9) A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az igénybevétel feltételeit a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeiben meghatározni.

11.6. Nyilatkozata egyéni előfizetői minőségről

(1) A Rendelet 4. § (1) bekezdése értelmében azon üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, a Szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az Rendelet 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha azon üzleti előfizető, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a Szolgáltató e rendelkezésektől részben vagy egészben eltérjen. Ha az előbbi rendelkezésektől a Szolgáltató el kíván térni azon üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is. E rendelkezések egy részétől való eltéréshez adott előfizetői hozzájárulás esetén az előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató mely rendelkezésektől tér el..
(2) Az ÁSZF 2.3.2. (3) bekezdése szerint a KKV-k az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az ÁSZF egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályai vonatkozásukban történő alkalmazását.
(3) A nyilatkozatnak legalább az alábbiakat kell tartalmazni:

a.) a KKV cégnevét, székhelyének címét a cég képviseletében eljáró személy vagy személyek nevét, valamint a képviselet jogcímét,
b.) meglévő előfizetői szerződés esetén annak azonosítóját,
c.) annak a kijelentését, hogy a KKV szándéka egyéni előfizetői szerződést kötni, az igénybe venni kívánt szolgáltatás megjelölésével,
d.) annak kijelentését, hogy KKV-nek minősül,
d.) cégszerű aláírást,
e.) dátumot.

(4) A nyilatkozathoz az alábbi dokumentumokat szükséges mellékelni:

a.) 30 napnál nem régebbi cégkivonat,
b.) ha a cégkivonat azt nem tartalmazza, úgy olyan bizonyító erejű okirat, amelyből a közvetlen tulajdonosi kör megállapítható,
c.) a megelőző gazdasági év mérlege,

d.) aláírási címpéldány,

e.) meghatalmazás, amennyiben nem a cégjegyzésre jogosult személy jár el.

A mellékletek másolatban csatolandók, – a meghatalmazás kivételével – azonban a Szolgáltató kétség esetén kérheti az eredeti okirat bemutatását. A mérleget csak abban az esetben kell csatolni, ha ilyennel a vállalkozás rendelkezik, és azt a Szolgáltató azt kifejezetten kéri.

(5) A KKV-t a nyilatkozat az előfizetői szerződés megkötését vagy módosítását illetően nem köti.

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. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

(2) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésnek az egyedi előfizetői szerződésre kiterjedő egyoldalú módosítására

(3) A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt

(4) A Szolgáltató nem köteles az előző bekezdésben foglalt értesítési határidőt az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

(5) A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést.

(6) Nem jogosult az Előfizető az előző bekezdés szerint felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

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

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

c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

(7) Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára -, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

(8) Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

(9) Amennyiben a Szolgáltató jogosult az (1) bek. a)-e) pontjai szerinti esetben az előfizetői szerződést módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az Eht. és a Rendelet vonatkozó rendelkezései szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. A Szolgáltató a jelen bekezdésben írt értesítési kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget:

a.) általában az ÁSZF egyoldalú módosításáról a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőzően megküldött számlalevél vagy számlaértesítő elektronikus levél mellékletében (ideértve a számla „közlemények” rovatát is) értesíti az Előfizetőt,

b.) amennyiben a Szolgáltató – az egyes szolgáltatások jellegéből adódóan – nem köteles számlalevelet küldeni, vagy az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, az ÁSZF-ben szabályozott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint eleget tehet az alábbi módokon is:

(i) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodóan,

(ii) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,

(iii) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapra történő utalással, vagy

(iv) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal eladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

(10) A 12.1.1. pont (9) bekezdés (i)-(iii) pontjaiban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

a.) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy

b.) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

Nem alkalmazhatja a Szolgáltató a 12.1.1. pont (9) bekezdés (iv) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

(11) A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételek módosításáról – ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére és a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást – szóló, az Eht. 144. § (4) bekezdés c) pontjában foglalt értesítési kötelezettségének a Szolgáltató úgy is eleget tehet, hogy minden Előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti idősávban az értesítést közzéteszi. A díjmentesen elérhető információs csatornát a Szolgáltató, az előfizetői tájékoztatás hatékonyabbá tétele érdekében jogosult a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 74. § (1c) bekezdésében meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatásokat követő helyre tenni.

(12) Amennyiben a Szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét – ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára –, akkor az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

(13) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

(14) A csatornasorrend Szolgáltató általi megváltoztatása nem minősül az előfizetői szerződés – műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének megváltoztatása miatti – egyoldalú módosításának, így ebben az esetben az Eht. 132. § (2c) és (5) bekezdésében foglaltak nem alkalmazhatóak.

(15) Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést felmondja, 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.

(16) A Szolgáltató nem köteles a (8) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

(17) A (9) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,

b.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,

c.) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,

d.) a módosítások lényegének rövid leírását,

e.) ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,

f.) az előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat,

g.) a módosított ÁSZF elérhetőségét.

(18) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(19) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

(20) A fenti (16) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.
(21) A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

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

12.2.1. Az áthelyezés

(1) A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, amennyiben ennek műszaki lehetősége adott. A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor a 137. § (1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn. Az áthelyezés két földrajzi pont közötti szolgáltatásáthelyezést jelent, amely a hozzáférési pont címének változásával jár. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja. Az ezeken (földrajzi szolgáltatási területen) kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszűntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.
(2) Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A Szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető felmondási jogról.
(3) A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a.) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
b.) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy
c.) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
d.) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozás miatt elutasítja.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.
(3) Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét visszavonja, és az eredeti állapot visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató abban az esetben teljesíti, ha:

a.) az állomás leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és
b.) a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az előfizető rendszeres használatában van.

(4) Amennyiben az Előfizető az áthelyezési kérelmét visszavonja, vagy az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), úgy az Előfizető előfizetői szerződése a már nyújtott szolgáltatás tekintetében az eredeti hozzáférési ponton változatlanul hatályban marad.
(5) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására
(6) Ha az Előfizető ellátási területen kívülre kéri az áthelyezést, úgy meg kell fizetnie az ellátási terület határa, és az új előfizetői hozzáférési pont közötti áramköri szakaszra ráfordított tényleges szerelési költség 50 %-át is, ha a szerelési költség meghaladja a mindenkor érvényben lévő áthelyezési díj összegét.
(7) Alkalmi állomás áthelyezése esetén az Előfizetőnek minden esetben meg kell fizetnie a szerződésmódosítási díj és a teljes tényleges szerelési költség különbségét.
(8) Amennyiben az Előfizető az áthelyezési kérelem benyújtásával egyidejűleg átírási kérelmet is előterjeszt a Szolgáltatóhoz, úgy a Szolgáltató először az átírási kérelmet bírálja el és teljesíti. Az áthelyezési kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak az átírási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

12.2.2. Az átírás

(1) Az előfizetői szerződés átírás útján módosítható, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül következik be változás. A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírás jogcímén az egyedi előfizetői szerződést.

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás, így különösen:

a.) a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,

b.) amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírás esetén, annak megtörténtét követően a számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. Amennyiben a kérelemben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az átírás teljesítésének határideje nem lehet több, mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

(6) Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), a (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti alakul.

(7) Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

(8) Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg a felszerelési helyként szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az előfizetői hozzáférési pont Előfizetője az eltartó lesz, és a Szolgáltató az átírás szabályainak alkalmazásával jár el. Az előfizetői jogviszony folytatására irányuló jogosultságot az eltartónak kell igazolnia.

(9) Az átírás teljesítéséért belépési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek. Amennyiben azonban egyéni előfizetői kategóriájú állomásnak üzleti/intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos Díjszabásban az üzleti és az egyéni vonal létesítésére meghatározott normál belépési díjak különbözetét számolja fel.

(10) Amennyiben üzleti/intézményi előfizetői kategóriájú állomásnak egyéni Előfizető részére történő átírása szükséges, úgy a Szolgáltató az előfizetői kategóriák közötti díjkülönbözetet nem téríti vissza az Előfizető részére.

(11) Amennyiben az Előfizető az átírási kérelem benyújtásával egyidejűleg díjcsomag- és/vagy szolgáltatáscsomag-váltást is kezdeményez, mely a nyújtott szolgáltatás technológiai jellemzőinek módosításával jár együtt, úgy a Szolgáltató először a díjcsomag- és/vagy szolgáltatáscsomag-váltást hajtja végre. Az átírási kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak a csomagváltási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

(12) Átírás esetén, tekintve, hogy az átírást kérő új előfizetőnek minősül, a Lezárt díjcsomagok között szereplő, nem értékesített díjcsomag nem írható át az új előfizetőre. A Szolgáltató által értékesített, nem lezárt díjcsomagok valamelyikére történő előfizetéssel végrehajtható az átírás.

12.2.3. Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások körének változtatása

(1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt szolgáltatások (programcsomagok) módosítását az ÁSZF-ben az adott szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A nyilatkozatban az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy a módosított szolgáltatást a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.

(2) A Szolgáltató az Előfizető bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 3 munkanapon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül elvégzi.

(3) A szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.

(4) Azon Előfizetőktől, akiknek díjtartozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást, illetve híváskorlátozást fogad el.

12.2.4. A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása

(1) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor – e lehetőségnek az Egyedi előfizetői szerződésbe foglalásával - és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

(2) Az Egyedi előfizetői szerződés (1) bekezdésben foglaltak szerinti meghosszabbítása esetén az addig az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató nem követeli vissza, azok számítása azonban folyamatosan történik. Ennek megfelelően, amennyiben a szerződésmódosítással a kedvezmények mértéke is változik, úgy az ÁSZF 12.5.3. pontjában írtaknak a módosított időtartam alatti alkalmazása esetén

- a módosítás hatályba lépésétől a módosított kedvezményekkel kell számolni,
- az eltelt kedvezményes időszak meghatározásakor a módosított szerződés időtartamával megegyező időtartam vehető figyelembe,
- Szolgáltató jogosult valamennyi elengedett egyszeri díj felszámítására, de az eredeti (meghosszabbított) Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott egyszeri díjak felszámítására csak abban az esetben kerül sor, ha a megszüntetésre az eredeti szerződés szerinti eredeti szerződéses időszak alatt kerül sor.

(3) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről.

12.2.5. Az előfizetői szerződés kétoldalú módosítása

(1) 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 nyilatkozat a 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 szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltétele imilyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.
(2) A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.
(3) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről.

12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. A szolgáltatói felmondás általános szabályai

(1) Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje – az Eht.-ban meghatározott kivételekkel – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.
(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste", vagy az „átvételt megtagadta" jelzéssel érkezik vissza.
(3) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlési úton is teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.
(4) A felmondásnak tartalmaznia kell

a.) a felmondás indokát,
b.) a felmondási időt, a felmondási idő kiszámítási módját, valamint
c.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a Szolgáltató erről tudomást szerez, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(5) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.
(6) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető helyhez kötött telefonállomását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele

a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.
(7) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

12.3.2. Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén

(1) A Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. A Szolgáltató nem mondja fel az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi. A felmondás tartalmára a rendes felmondásnál írtak irányadók.
Nem jogosult a szolgáltató felmondani az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha: az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.
(2) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

12.3.3. Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén

(1) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

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

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

c.) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére tovább értékesíti,

d.) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(2) A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést a szolgáltató akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető az (1) bekezdés szerinti jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsor jelét, a beérkező műsor jelét harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsor jelet jogosulatlanul dekódolja.
(3) A Szolgáltató - más érintett szolgáltató kérelmére is – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát az érintett szolgáltató használja, vagy Szolgáltató a díjat az érintett szolgáltató helyett szedi be, és

a.) a 12.3.2. pontban és 12.3.3. (1) illetve (2) bekezdésben írott feltételek teljesültek, valamint

b.) az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

(1) Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. A felmondási idő a kézhezvételtől, tudomásszerzéstől kezdődik. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra felmondja az előfizetői szerződést, mely határnap a felmondás megtételétől számított 8. és 30. nap közé eshet.
(2) Elektronikus levélben történő felmondást a Szolgáltató csak az általa az Előfizetőhöz kapcsolódóan nyilvántartott e-mail címről küldve fogad el az előfizetői jogok védelme érdekében.
(3) Analóg vagy ISDN állomással rendelkező Előfizető felmondása esetén a Szolgáltató a szolgáltatást a felmondási idő lejártával megszünteti.
(4) Az (1) bekezdése szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását, de ez nem érinti az Előfizető kötelezettségeit a Szolgáltató tulajdonú eszközök visszaszolgáltatása vagy kártérítés megfizetésére vonatkozóan.
(5) Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel

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

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

12.5.1. Az előfizetői szerződés megszűnése

(1) Az előfizetői szerződés megszűnik:

a.) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével, kényszertörlésének elrendelésével,

b.) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,

c.) az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul, vagy

d.) 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.

Az előfizetői szerződés kizárólag az Eht.-ban és annak végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.

(2) Megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése a Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

12.5.2. A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai

(1) A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal köteles az Előfizetőt értesíteni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. Az tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a Szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

(2) Nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe:

a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,

b) az Eht. 127. § (4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén, vagy

c) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

vagy

d.) az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés (Digitális Jólét Alapcsomag) esetén.

(3) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az abból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani, a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

(4) Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt - az Eht 134. § (15) bekezdésben foglalt eset kivételével - felmondja, vagy a Szolgáltató az Eht 134. § (6), (7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti - ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is -, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem

fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet. A jogkövetkezmény alkalmazására vonatkozó további feltételeket az Elnök rendeletben állapítja meg.
Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői Szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az Előfizetői Szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására. Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatások esetében az Eht 134. § (14), (14a) és (15) bekezdés nem alkalmazható. E szolgáltatások esetében az Előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül. Az Előfizető általi egyenlegfeltöltéssel az előző határozott idejű szerződés megszűnik azzal, hogy az előfizető hívószáma változatlan marad.
Internet-hozzáférési Szolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén - az Előfizető kérésére - díjmentesen lehetővé teszi a Szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra.
(5) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani, a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követeli, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

12.5.3. Felmondás az Előfizető részéről

(1) Az Előfizető a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.
(2) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően egyoldalúan megszünteti, az előfizetői rendkívüli felmondásnak minősül. Ennek esetei az alábbiak:

a.) Ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani, vagy
- a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

Ebben az esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon megszűnik.

b.) Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejárata előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

(3) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a (2) bekezdés b)-c) pontjaiban írtak szerint rendkívüli felmondással szünteti meg, a Szolgáltató vele szemben a (4) - (6) bekezdésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.
(4) Amennyiben az Előfizető a 2011. november 30. napját követően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a 12.5.4. pontban írtak szerint. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat, az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.
(5) A 9. pont (3) bekezdés szerinti - 2011. december 01. napja előtt megkötött - Egyedi előfizetői szerződésekben a szerződésnek az Előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az Előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint a jelen pont (4) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges.
Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az Egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy a felszámítható kedvezmény meghatározása során az Egyedi előfizetői szerződés megkötése időpontjában hatályos ÁSZF Díjszabásában foglalt díj, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt havidíj és elengedett egyszeri díj vehető figyelembe a 12.5.4. pontban írt képlet megfelelő alkalmazásával.
(6) A Szolgáltató a (4) és (5) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizetői szerződést:

a) a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

b) a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően

módosítja.
c) 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
d) a Szolgáltatói az előfizetői szerződést a Rendelet 27.§ (4) bekezdésébe ütközően módosítja
e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a Rendelet 24.§-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

(7) Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.
Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – az Eht. 134. § (15) bekezdésben foglalt eset kivételével - felmondja, vagy a Szolgáltató Eht. 134. § (6), (7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti - ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is -, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje 8 nap.
Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői Szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az Előfizetői Szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására. Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén - az Előfizető kérésére – a Szolgáltató díjmentesen lehetővé teszi a Szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-
címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra.

12.5.4. Az igénybe vett kedvezmény meghatározása

(1) A Szolgáltató által alkalmazandó jogkövetkezmény (a felszámítható kötbér) a következő képlet alapján határozható meg oly módon, hogy a képlet alkalmazása során az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott ténylegesen igénybe vett kedvezményes elemek vehetők figyelembe:

A kötbér mértéke = (Díjszabás szerinti havidíj - Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj + kedvezmény + Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye + Eszközkedvezmény) * Eltelt kedvezményes időszak + Elengedett egyszeri díjak

(2) A képlet elemeinek definiálása:
a.) Díjszabás szerinti havidíj: egy adott szolgáltatásnak vagy díjcsomagnak az ÁSZF-ben, illetve annak Díjszabásában (2. számú melléklet) rögzített mindenkori havi díja, amelyek általában a határozatlan időtartamú előfizetői szerződések esetén alkalmazandók. Ezeket a díjakat jogosult felszámítani a Szolgáltató abban az esetben, ha az Egyedi előfizetői szerződés ettől eltérő díjtételt nem tartalmaz.
b.) Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj: egy az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásnak vagy díjcsomagnak az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havidíja.
c.) kedvezmény: a Szolgáltató által az Előfizetővel az Egyedi előfizetői szerződés megkötése után létrejött megállapodás alapján, az Egyedi előfizetői szerződésben rögzítetthez képest nyújtott további egyedi kedvezmény.
d.) Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye: egyes szolgáltatásoknak a Díjszabásban foglalt árhoz képest kedvezőbb feltételekkel, vagy alacsonyabb áron történő igénybe vételi lehetőségének értéke.
e.) Eszközkedvezmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszköz Díjszabásban foglalt díjához képest adott havi kedvezmény, vagy az egyszeri kedvezmény egy hónapra eső mértéke.
f.) Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban vagy napokban meghatározott időtartam, amely alatt az Egyedi előfizetői szerződés alapján az Előfizető a kedvezményt igénybe vette.
g.) Egyszeri díj: a Díjszabásban meghatározott, azonban az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak.

12.5.5. A telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, a helyhez kötött telefonállomás kapcsolási számát, a felszerelés helyét, valamint a befizetett díj, vagy díjelőleg összegét és a befizetés dátumát, illetve – ha történt ilyen – a Szolgáltató által visszafizetett összeg nagyságát és a visszafizetés dátumát
(2) Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról az (1) bekezdésben írott módon haladéktalanul értesíteni.

12.5.6. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

(1) Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési és szerelési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.
(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.
(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.
(4) Az előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető köteles a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket és azok tartozékait hiánytalanul visszaszolgáltatni a Szolgáltatónak. Ha az Invinetwork szerelője a szerződés megszűnését követően 15 napon belül nem kísérli meg az eszközök leszerelését, akkor az Előfizetőnek kell hiánytalanul visszajuttatnia az eszközöket a Szolgáltató részére 30 napon belül. Előfizető az eszközt vagy eszközöket a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain adhatja le, vagy saját költségén, postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére is megküldheti. A Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi a Szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását. Az eszközöket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel veszi át. Az átvételi elismervény 1 évig megőrizendő. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök és azok tartozékai illetve berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díja(ka)t kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.
(5) Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, DECT, ISDN30 és alközponti telefonszolgáltatások, IPTV szolgáltatás, FTTH alapú optikai hozzáférés, Wnet mikrohullámú telefon és internet szolgáltatások esetén.
(6) Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.
(7) A Szolgáltató a megszűnt előfizetői szerződéshez rendelt előfizetői hívószámot (telefonszámot) a jogviszony megszűnését követő 3 (három) hónapig nem rendeli más Előfizetőhöz.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

(1) Előfizető az előfizetői szerződés megkötése során, és a szerződéses jogviszony ideje alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Szolgáltató részére a valóságnak megfelelő adatokat szolgáltatni. Előfizető különösen köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.
(2) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

(1) Az Előfizető köteles a Szolgáltatásokat rendeltetés szerűén használni.
(2) Mivel az elektronikus hírközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

a.) a berendezés zavarszűrésére,
b.) a berendezés áthelyezésére, vagy
c.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(3) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.
(4) Az internet-szolgáltatás a fájlcserélő, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.
(5) Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja az internet-szolgáltatást, hogy ezzel:

a.) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy

b.) a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy

c.) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,

úgy a Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt a nem rendeltetésszerű használat 24 órán belül történő megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

(6) Amennyiben az Előfizető nem rendeltetésszerűen használja a szolgáltatást, köteles az ebből eredő károkat megtéríteni.

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

(1) Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit a 4.4 pont tartalmazza.

(2) Az előfizetői végberendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni. Az állomás felhívhatóságát akadályozni nem szabad. Ha az Előfizető a végberendezés hívhatóságát akadályozza, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

(3) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

13.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

(1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

(2) Névváltozás esetén ennek tényét az egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), a gazdasági társaság előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

(3) Amennyiben gazdasági társaság előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft-ből rt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

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

(1) Az (Eht) 149/A § (1) bekezdése alapján az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltatók 2014. július 1-jétől kötelesek valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható gyermekvédelmi szűrőszoftver internetes honlapjukról való ingyenes letölthetőségét és használhatóságát biztosítani.

(2) A jogszabályi előírásoknak megfelelve a Szolgáltató ingyenesen letölthető és díjmentesen használható, magyar nyelvű szűrőszoftvereket is elérhetővé tett honlapján, melyek segítségével a szülők biztonságban tudhatják gyermekeiket a világhálón, megóvhatják őket a veszélyesnek és károsnak ítélt internetes tartalmaktól, valamint figyelemmel követhetik a weben történő tevékenységüket és akár korlátozhatják is az internetezéssel töltött időt. (3) Emellett a Szolgáltató havi díj ellenében is igénybe vehető vírus- és adatvédelmi szoftvert is kínál, mely gyermekvédelmi funkciókat is tartalmaz.

(4) A Szolgáltató által ingyenesen biztosított szűrőszoftver az alábbi linkről tölthető le, melyen telepítési és használati útmutató is megtalálható: http://www.invinetwork/ajanlatok/netbarat/szuroszoftver.

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.

Az egyes díjcsomagokba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározását az 1. sz. melléklet tartalmazza.