

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
helyhez kötött internet-hozzáférési és műsorterjesztési szolgáltatás

Network Manager Kft.

Hatályos: 2026. október 1.

Utolsó módosítás: 2026. október 1.

Készült: 2026. október 1.

TARTALOMJEGYZÉK

1. A Szolgáltató adatai	5. oldal
• Vonatkozó jogszabályok	5. oldal
• Fogalommeghatározások	6. oldal
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	8. oldal
• 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	8. oldal
○ 2.1.3. Igénybejelentési eljárás	8. oldal
○ 2.1.4. Szerződéskötési eljárás	10. oldal
○ 2.1.5. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok	12. oldal
○ 2.1.6. A határozott idejű szerződések különös szabályai	14. oldal
• 2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok	15. oldal
3. A Szolgáltatás leírása	16. oldal
• 3.1. Az internet-hozzáférés szolgáltatás	16. oldal
• 3.2. Plum TV (Plum iTV) szolgáltatás	17. oldal
• 3.3. B2B Professional műszaki szolgáltatások	17. oldal
• 3.4. Szélessávú passzív optikai hálózaton (GPON) megvalósított internet-hozzáférés	19. oldal
• 3.5. Kötelező sávszélességi mutatók (minőségi célértékek)	20. oldal
• 3.6. Fix IP (IPv4) cím	21. oldal
4. A végberendezések csatlakoztatásának feltételei	22. oldal
• 4.1. Kapcsolat az előfizetői végberendezéssel	22. oldal
• 4.2. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	23. oldal
• 4.3. Szolgáltatás sajátosságai Wi-Fi képes berendezés biztosítása esetén	25. oldal
• 4.4. Az előfizetői szolgáltatás minimális minősége	26. oldal
5. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért	27. oldal
• 5.1. Az előfizetői hozzáférési pont helye	27. oldal
• 5.2. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata	28. oldal
○ 5.2.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata	28. oldal
○ 5.2.2. A hiba elhárítására vonatkozó eljárás	28. oldal
○ 5.2.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére vonatkozó eljárás	30. oldal
6. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	31. oldal
• 6.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének, karbantartásának esetei	31. oldal
○ 6.1.1. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból	31. oldal

3 - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

○ 6.1.2. Vis maior miatti szüneteltetés	32. oldal
○ 6.1.3. Szüneteltetés az Előfizető kérésére	32. oldal
• 6.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	33. oldal
○ 6.2.1. Tiltott internet-használat	34. oldal
○ 6.2.2. Extrém használat	36. oldal
• 6.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	37. oldal
7. A szerződés módosítása	38. oldal
• 7.1. Kétoldalú szerződésmódosítás	38. oldal
○ 7.1.1. Szolgáltató által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítás	38. oldal
○ 7.1.2. Előfizető által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítás	39. oldal
▪ 7.1.2.1. Az Előfizető áthelyezési igénye	39. oldal
▪ 7.1.2.2. Az egyedi előfizetői szerződés egyéb Előfizetői módosításai	40. oldal
• 7.2. Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra	41. oldal
○ 7.2.1. Határozott időtartamú szerződés egyoldalú módosítása	41. oldal
○ 7.2.2. Határozatlan időtartamú szerződés egyoldalú módosítása	41. oldal
8. A szerződés időtartama, megszűnése	43. oldal
• 8.1. Az előfizetői szerződés időtartama	43. oldal
• 8.2. A szerződés megszűnése	44. oldal
○ 8.2.1. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	44. oldal
○ 8.2.2. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	45. oldal
▪ 8.2.2.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása	45. oldal
▪ 8.2.2.2. A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása	45. oldal
○ 8.2.3. Elállás	46. oldal
○ 8.2.4. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és közös feltételek	46. oldal
• 8.3. A szolgáltatáscsomagok megszüntetésének speciális szabályai	47. oldal
• 8.4. A szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai	47. oldal
9. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták	48. oldal
• 9.1. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata	48. oldal
• 9.2. Díjreklamáció	49. oldal
• 9.3. Kártérítési igény	49. oldal
• 9.4. Az ügyfélszolgálattal kapcsolatos tájékoztatás	49. oldal
• 9.5. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták rendezéséről	49. oldal
○ 9.5.1. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jogköre	49. oldal

4 - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

○ 9.5.2. Média- és Hírközlési Biztos	50. oldal
○ 9.5.3. Fogyasztóvédelmi hatáskör	50. oldal
○ 9.5.4. Gazdasági Versenyhivatal	50. oldal
○ 9.5.5. A bírósághoz fordulás módja	50. oldal
○ 9.5.6. A Békéltető Testületek hatásköre	50. oldal
○ 9.5.7. Fogyasztóvédelmi Egyesületek	50. oldal
○ 9.5.8. Személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése	51. oldal
10. Előfizetői szolgáltatások díja, számlázási és fizetési feltételek	51. oldal
• 10.1. Általános díjazási feltételek, díjazási időszakok	51. oldal
○ 10.1.1. Belépési díj	51. oldal
• 10.2. A számlázás feltételei	51. oldal
• 10.3. A díjfizetés módja és feltételei	51. oldal
• 10.4. Óvadék / Vagyoni biztosíték alkalmazásának esetei	52. oldal
• 10.5. Díjfizetés harmadik személy általi átvállalása (Költségviselő)	52. oldal
• 10.6. Az elektronikus számlázás feltételei	52. oldal
• 10.7. Fogyasztói árinдекс változása miatti díjkiigazítás	52. oldal
• 10.8. Különleges és célzott díjszabási rendszerek, akciók	53. oldal
11. Fogyatékossgal élő végfelhasználókra vonatkozó tájékoztatás	53. oldal
12. Egyéb feltételek, az előfizető egyéb kötelezettségei	53. oldal
• 12.1. A Szolgáltató értesítési kötelezettsége és módjai	54. oldal
• 12.2. Adatkezelési tájékoztatás elérhetősége	54. oldal
• 12.3. Az Előfizető együttműködési és tájékoztatási kötelezettsége	54. oldal
• 12.4. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	54. oldal
• 12.5. A végberendezésekkel és tulajdonjoggal kapcsolatos kötelezettségek	54. oldal
• 12.6. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	54. oldal
1. SZ. MELLÉKLET: Szolgáltatások, díjak és költségtérítések	55. oldal
2. SZ. MELLÉKLET: A Szolgáltató által nyújtott akciós ajánlatok	56. oldal
3. SZ. MELLÉKLET: A szolgáltatás minőségi mutatói	58. oldal
4. SZ. MELLÉKLET: Hálózathasználati irányelvek (AUP)	59. oldal
5. SZ. MELLÉKLET: Plum TV IPTV/OTT Műsorterjesztési Szolgáltatás	60. oldal

1. A Szolgáltató adatai

Network Manager Informatikai Tanácsadó, Tervező és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (rövid neve: Network Manager Kft.; a továbbiakban: Szolgáltató vagy Network Manager)

A cég székhelye: 6725 Szeged, Textilgyári út 2.

Adószám: 25361546-2-06

E-mail-cím: admin@networkmanager.hu

A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők:

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 30 8379720

Az ügyfélszolgálat címe: 6725 Szeged, Textilgyári út 2.

Nyitva tartás: munkanapokon 8.00 és 16.00 óra között

E-mail-cím: admin@networkmanager.hu

Honlap: www.nmway.net

A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei azonosak az ügyfélszolgálat elérhetőségeivel.

Vonatkozó jogszabályok

A jelen Általános Szerződési Feltételekre (a továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Ektv.),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv,
- fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
- a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Mttv.),
- a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 RENDELETE a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról,
- a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet,
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)

- a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet,
- a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, q) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.), r) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).

Fogalom meghatározások

A jelen ÁSZF-ben, és a jelen ÁSZF alapján kötött Egyedi előfizetői szerződésekben használt fogalmak meghatározása:

Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért - jellemzően díjazás ellenében - nyújtott szolgáltatás, amely az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltat, ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatások vagy az információs társadalommal összefüggő, jogszabályban meghatározott, személyközi hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások kivételével magában foglalja

- a) az internet-hozzáférési szolgáltatást;
- b) a személyközi hírközlési szolgáltatást; és
- c) a teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából álló szolgáltatást, ideértve a gépek közötti szolgáltatást és a műsorterjesztésre használt átviteli szolgáltatást is.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

Fogyasztó: az a természetes személy, aki szakmáján, üzleti, kereskedelmi, művészeti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

Internet-hozzáférés szolgáltatás: a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i 2015/2120/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 2. cikkének 2. pontjában meghatározott szolgáltatás.

Üzleti előfizető: olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.

Végfelhasználó: olyan felhasználó, aki az adott hálózati végpontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást vagy nem biztosít nyilvános elektronikus hírközlő hálózatot.

Tartós adathordozó: a technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.

Előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Hibabejelentés: az előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Kisvállalkozás: a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom.

Közhasznú szervezet: az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdésében közhasznúként meghatározott szervezet.

Mikrovállalkozás: a Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom: mikrovállalkozásnak az a cég minősül, amelynek az összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

Műsorterjesztés: bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszálak-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a médiaszolgáltatás Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.

Műsorterjesztő: a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó, ideértve a digitális műsorszóró hálózat üzemeltetőjét is, ha a műsorterjesztést saját maga végzi. Amennyiben az átviteli hálózatot nem a műsorterjesztő üzemelteti, az előfizetőnek, vagy felhasználónak nyújtott szolgáltatás feltételeit meghatározó, illetve az előfizetővel szerződést kötő szolgáltató minősül műsorterjesztőnek.

IPTV szolgáltatás: Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás keretében nyújtott televíziós szolgáltatás, amely a Szolgáltató által menedzselte IP-alapú hálózaton keresztül érhető el.

OTT szolgáltatás: Olyan televíziós vagy médiatartalom-szolgáltatás, amely nyílt internetkapcsolaton keresztül, az internet-hozzáférési szolgáltatástól elkülönülten érhető el.

Plum TV (Plum iTV) platform: A Szolgáltató által alkalmazott televíziós szolgáltatási platform, amely IPTV és OTT szolgáltatási módot egyaránt támogat.

Szolgáltatáscsomag: olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít a felhasználók számára. A további fogalom meghatározásokat (értelmező rendelkezéseket) az Eht. 188.§ és az abban meghatározott további jogszabályok tartalmazzák.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

A Szolgáltatóval már fennálló előfizetői jogviszonyban álló Előfizető – megfelelő azonosítást követően – telefonon, rögzített hívás keretében is kezdeményezheti a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megkötését, ha ezt a fennálló szerződés lehetővé teszi. A Szolgáltató a megkötött szerződést tartós adathordozón az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Távollévők között kötött szerződés esetén az Előfizetőt a jogszabályban meghatározott feltételek szerint 14 napos elállási, illetve a teljesítés megkezdését követően felmondási jog illeti meg.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

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

2.1.2. Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató és a Fogyasztó vagy más Felhasználó (a továbbiakban együtt: Felek) előfizetői szerződést köt. Az előfizetői szerződés az ÁSZF-ből és az Egyedi előfizetői szerződésből áll. Az előfizetői szerződés megkötésekor annak részévé válik a szerződéskötést megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: Előzetes Tájékoztatás) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója. A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – jogszabályban meghatározott módon – köthetik meg.

2.1.3. Igénybejelentési eljárás

2.1.3.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igényt) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél, - szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál, - írásban a Szolgáltató internetes honlapján levő elektronikus adatlap kitöltésével.

2.1.3.2. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

2.1.3.3. Az igénybejelentés szempontjából Felhasználó (a továbbiakban: Felhasználó) az a természetes vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.3.4. Az igénybejelentés akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződéskötéshez szükséges és 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint a Felhasználónak az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, a Felhasználó vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett igény esetén az ezen személyektől származó igénybejelentési minőség hitelt érdemlő igazolásával.

2.1.3.5. A Felhasználó az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, amelyet jogszerűen használ. Amennyiben az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak (pl. bérlő), a Szolgáltató a szerződéskötés feltételeként kérheti az ingatlan tulajdonosának írásbeli, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt hozzájáruló nyilatkozatát a hálózat kiépítéséhez és fenntartásához. A Szolgáltató lakossági (egyéni) előfizetők esetében önmagában a bérlői jogviszony fennállása miatt automatikus vagyoni biztosíték (óvadék) megfizetését nem írhatja elő.

2.1.3.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére határidő megjelölésével igazolható módon (írásban vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja a Felhasználót.

2.1.3.7. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljeskörű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.

2.1.3.8. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

2.1.3.9. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló teljeskörű igény szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között a Felhasználó erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a Felhasználót arról, hogy

a) az igény teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját vagy

b) az igényt nem teljesíti.

A 2.1.3.9. a) pontja szerinti esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz a Felhasználónak az igénybejelentés alapján a Szolgáltató ÁSZF-ében meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Minden olyan esetben, amikor az igény teljesítéséhez a MARUO hatálya alá tartozó hálózat-átengedés vagy bitfolyam-hozzáférés megrendelése szükséges, a Szolgáltató 15 napos vizsgálati határideje a Magyar Telekom Nyrt. műszaki megvalósíthatósági visszaigazolásának Szolgáltatóhoz való beérkezését követő napon kezdődik. Az előfizető tudomásul veszi, hogy a fizikai hozzáférési pont létesítését (kábelbehúzás, ONT kihelyezés) a hálózat tulajdonosának szakemberei végezhetik.

2.1.3.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.3.8 pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére a Felhasználó által kért későbbi időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.3.11. A Felhasználó a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a 2.1.3.9.a) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a bekapcsolási díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha a Felhasználó az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye törlésre kerül.

2.1.3.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést törölni, ha a Felhasználó a bekapcsolási díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

2.1.3.13. A határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja

- a) az Előzetes Tájékoztatást a jogszabályban meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékkal élő számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá
- b) az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, a jogszabályban 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 és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az előfizetői szerződés részévé, kivéve, ha a Felek a szerződés megkötésekor egyező akaratú eltérnek azok tartalmától.

2.1.4. A szerződéskötési eljárás

2.1.4.1. A 2.1.3. pont szerinti igénybejelentési és -elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbiak szerint jön létre:

- a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.

2.1.4.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató ésszerű időn belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni és amely esetben ezen megküldés vagy hozzáférés megadása időpontjában jön létre az előfizetői szerződés.

2.1.4.3. Amennyiben a szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt az igénybejelentés akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződés mellett készülékvásárlásra kötött polgári jogi szerződéstől. Ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejártá előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás/felmondási jog gyakorlás esetén a Szolgáltató nem köteles a bekapcsolási díj vagy a 1. sz. melléklet szerinti díj visszafizetésére, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már megkezdte (a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította). Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállás/felmondási jog gyakorlás esetén az Előfizető köteles az elállásra/felmondásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés. A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont

szerinti elállás/felmondás esetén. Amennyiben a távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén a Szolgáltató az Előfizető kifejezett kérésére a 14 napos elállási/felmondási határidő lejártá előtt megkezdheti a teljesítést, az Előfizetőt a határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg. Ebben az esetben az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató számára a felmondás közlésének időpontjáig arányosan teljesített szolgáltatás díját. Ha - üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén - a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek egymással elszámolnak. A Szolgáltató az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az Előfizető számára, az Előfizető a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatja. Az Előfizető a fentieken kívül nem gyakorolhat elállási jogot az előfizetői szerződésre vonatkozóan.

2.1.4.4. Ha a jelenlévő felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről. A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de észszerű időn belül értesíti az Előfizetőt.

2.1.4.5. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtevételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. A szerződés megkötése során a Szolgáltató az Előfizető részéről szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak azt a tevőleges magatartást fogadhatja el, amely kétséget kizáróan kifejezi az Előfizető szerződés megkötésére irányuló akaratát. A Szolgáltató a nyilatkozattétel elmulasztását, vagy valamilyen magatartástól tartózkodást nem tekintheti az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.4.6. Az előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az egyedi előfizetői szerződést - az egyedi előfizetői szerződés mellékletét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével - átadja az Előfizetőnek, ha arra az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére, az alábbi kivétellel: Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a Szolgáltató a jelen pont szerinti dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja.

2.1.4.7. Az előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatja arról, hogy 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 az Eszr. 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a Szolgáltató a rendelkezésére bocsássa. A Szolgáltató e dokumentumot az Előfizető részére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja az alábbi kivétellel: Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a jelen pont szerinti dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja.

2.1.4.8. A Felhasználó vagy az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni a 11.6. pont szerint.

2.1.5. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok

2.1.5.1. 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 Eszr. (22/2020. (XII. 21.) NMHH 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 a jelen pont szerinti 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, legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor az egyedi előfizetői szerződésben, külön és kifejezett nyilatkozattal (aláírással) hozzájárult ahhoz, hogy a Szolgáltató e rendelkezésektől részben vagy egészben eltérjen. Ilyen egyedi és külön nyilatkozat hiányában a mikro-,

kisvállalkozásnak és közhasznú szervezetnek minősülő Üzleti előfizetőkre a jogszabály által biztosított fogyasztói jogok maradéktalanul érvényesek. E rendelkezések egy részétől való eltéréshez adott Előfizetői hozzájárulás esetén az előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató mely rendelkezésektől tér el.

2.1.5.2. Az Üzleti előfizető esetében - ide nem értve azon üzleti előfizetőt, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet - a Szolgáltató egyoldalúan eltérhet a 2.1.5.1 pontban hivatkozott rendelkezésektől, azzal, hogy ha a Szolgáltató az Üzleti előfizető esetében alkalmazza az Eht. 129. § (1a) bekezdését, akkor az Eht. 127. § (1a) és a 129. § (1b) és (1c) bekezdését is alkalmaznia kell.

2.1.5.3. Az Üzleti előfizető esetében - a 2.1.4.1.-2.1.5.2 pontban foglalt eltéréseken kívül - a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. és e rendelet előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, kivéve az Eht. 127. § (1), (2)-(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)-(2c) bekezdésének, 132. § (3)-(6) bekezdésének, 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)-(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint az Eszr. (22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet) 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)-(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.

2.1.5.4. Az Előfizetőnek a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőséggel kapcsolatos nyilatkozatát az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

2.1.5.5. Az Üzleti előfizető tudomásul veszi, hogy a fogyasztónak vagy egyéni előfizetőnek minősüléshez kapcsolódó különös jogok és jogorvoslati lehetőségek – így különösen a fogyasztóvédelmi és békéltető testületi eljárás, valamint a 14 napos indoklás nélküli elállási vagy felmondási jog – kizárólag akkor illetik meg, ha az adott jogszabály személyi hatálya rá kiterjed. A jelen rendelkezés nem érinti a mikrovállalkozást, kisvállalkozást vagy közhasznú szervezetet jogszabály alapján megillető, kifejezetten el nem térített jogokat.

2.1.5.6. Az Üzleti előfizető részére nyújtott szolgáltatás díjsomagját, minőségi jellemzőit, rendelkezésre állását, hibaelhárítási célidejét, támogatási időszakát, hibaprioritási szintjeit, kapcsolattartási rendjét és az ezekhez kapcsolódó jóváírást vagy kötbért az Egyedi előfizetői szerződés, az üzleti díjmelléklet vagy külön szolgáltatás-szint-megállapodás (SLA) határozza meg. Eltérő, kifejezett írásbeli megállapodás hiányában a jelen ÁSZF általános minőségi, rendelkezésre állási és hibaelhárítási szabályai alkalmazandók; a Szolgáltató nem vállal emelt szintű, folyamatos vagy garantált helyreállítási szolgáltatást.

2.1.5.7. Statikus, nyilvános IPv4- vagy IPv6-cím, egyedi címblokk, porttovábbítási lehetőség vagy más speciális hálózati beállítás kizárólag műszaki lehetőség esetén, az Egyedi előfizetői szerződésben vagy megrendelésben meghatározott feltételekkel és díj ellenében biztosítható. Az IP-cím nem kerül az Üzleti előfizető tulajdonába; a Szolgáltató indokolt műszaki, biztonsági, hatósági vagy hálózatüzemeltetési okból azt megváltoztathatja, amelyről – sürgős biztonsági intézkedés kivételével – előzetesen értesíti az Üzleti előfizetőt.

2.1.5.8. Az Üzleti előfizető felel saját üzletmenet-folytonossági követelményeinek meghatározásáért és az ezekhez szükséges tartalék megoldások – így különösen másodlagos internetkapcsolat, mobil tartalék kapcsolat, szünetmentes tápegység, megfelelő belső hálózat és alternatív kommunikációs csatorna – kialakításáért. A Szolgáltató redundáns hozzáférést, automatikus átkapcsolást vagy megszakításmentes szolgáltatást csak akkor biztosít, ha ezt az Egyedi előfizetői szerződés vagy külön SLA kifejezetten tartalmazza.

2.1.5.9. Az Üzleti előfizető köteles saját rendszerei, végberendezései, belső hálózata, hozzáférési jogosultságai, jelszavai, tűzfal- és egyéb biztonsági beállításai megfelelő védelméről, naprakészségéről és jogszerű használatáról gondoskodni. Az Üzleti előfizető felel az üzleti adatok rendszeres és ellenőrzött mentéséért, helyreállíthatóságáért, valamint az incidenskezelési és adatvédelmi kötelezettségei teljesítéséért. Az internet-hozzáférési szolgáltatás nem foglal magában adatmentési, tárhely-, rendszergazdai, kiberbiztonsági, felügyeleti vagy adathelyreállítási szolgáltatást, kivéve, ha erről a Felek külön írásban megállapodnak.

2.1.5.10. A Szolgáltató felelősségére, továbbá az Üzleti előfizetőt megillető kötbérre, díjjóváírásra és kártérítésre elsődlegesen a kötelező jogszabályi rendelkezések, a jelen ÁSZF, az Egyedi előfizetői szerződés és – ha a Felek ilyet kötöttek – az SLA irányadó. A Szolgáltató nem felel az Üzleti előfizető érdekkörében felmerült okból, így különösen az Üzleti előfizető saját eszközeinek, belső hálózatának, szoftverének vagy harmadik fél által nyújtott szolgáltatásnak a hibájából, továbbá az Üzleti előfizető adatmentési, információbiztonsági, együttműködési vagy kárenyhítési kötelezettségének elmulasztásából eredő kárért. A jogszabály által megengedett körben a Szolgáltató nem felel közvetett vagy következményi károkért, elmaradt haszonért, bevétel- vagy termelés kiesésért, üzleti lehetőség elvesztéséért, illetve adatvesztésért. A Szolgáltató a fogyasztónak nem minősülő Üzleti előfizetővel szemben az adott káreseménnyel összefüggő teljes kártérítési felelősségét az érintett szolgáltatás

káreseményt megelőző háromhavi nettó előfizetési díjának megfelelő összegben korlátozza, ha kötelező jogszabály vagy a Felek külön írásbeli megállapodása eltérően nem rendelkezik. A felelősségkorlátozás nem alkalmazható a szándékosan okozott, továbbá az emberi életet, testi épséget vagy egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségre, valamint minden olyan esetre, amelyben a felelősség korlátozását vagy kizárását jogszabály tiltja. A mikrovállalkozás, kisvállalkozás és közhasznú szervezet esetében a felelősségkorlátozás csak akkor alkalmazható, ha annak feltételei fennállnak, és az érintett Előfizető az eltéréshez a 2.1.5.1. és 2.1.5.11. pont szerint kifejezetten hozzájárult.

2.1.5.11. A mikrovállalkozást, kisvállalkozást vagy közhasznú szervezetet jogszabály alapján megillető jogoktól való eltérés kizárólag az eltéréssel érintett jogszabályi rendelkezés, az eltérés tartalma és annak lényeges jogkövetkezménye egyértelmű megjelölésével, az Üzleti előfizető legkésőbb a szerződés megkötésekor tett kifejezett hozzájárulása alapján alkalmazható. Az egyes eltérésekhez adott hozzájárulást az Egyedi előfizetői szerződésben vagy annak mellékletében elkülönítetten és igazolható módon kell rögzíteni. Általános, feltétel nélküli vagy valamennyi jogtól való együttes eltérést tartalmazó nyilatkozat nem helyettesíti a jogszabály által megkövetelt kifejezett hozzájárulást. Érvényes és igazolható hozzájárulás hiányában az eltérő szerződéses rendelkezés az érintett Előfizetővel szemben nem alkalmazható, és helyette a vonatkozó jogszabályi rendelkezés irányadó.

2.1.5.12. Az Üzleti előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben legalább egy szerződéses, egy számlázási és egy műszaki kapcsolattartót jelöl meg; ugyanaz a személy több kapcsolattartói feladatot is elláthat. Az Üzleti előfizető a kapcsolattartók személyében vagy elérhetőségében bekövetkezett változást haladéktalanul bejelenti a Szolgáltatónak. A bejelentett kapcsolattartó részére, a megadott elérhetőségre küldött, a szerződés teljesítésével, hibakezeléssel, karbantartással, biztonsági eseménnyel vagy számlázással összefüggő értesítés az Üzleti előfizető részére közölt értesítésnek minősül, feltéve, hogy jogszabály vagy az előfizetői szerződés az adott értesítésre nem ír elő eltérő közlési módot.

2.1.6. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok

2.1.6.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt öt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a az elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

2.1.6.2. Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt.

2.1.6.3. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés hatálya alatt, annak lejárta előtt kezdeményezi a szolgáltatáscsomag magasabb kategóriára történő módosítását, úgy a Szolgáltató jogosult új határozott idejű előfizetői szerződést (új hűségidőt) alkalmazni.

2.1.6.4. Az új hűségidő az új csomag aktiválásának napján kezdődik, a korábbi hűségidő ezzel egyidejűleg megszűnik. A Szolgáltató az Előfizetőt a módosítás elfogadását követően írásban vagy tartós adathordozón erről tájékoztatja.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1. Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

a) az Előfizető adatai: aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, ab) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma, ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve, ad) az Előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai pont szerinti adatai, ae) az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, af) az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma, ag) az Előfizető lakcímét igazoló hatósági igazolványának száma, ah) az Előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek,

b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,

c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

d) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött értesítés módja,

e) a díjfizetés módja,

f) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,

g) természetes személy Felhasználónak az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata,

h) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségre vonatkozó nyilatkozat,

i) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, j) elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozat.

2.2.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti: Egyéni igénylő esetén a Szolgáltató az Igényben vagy az Előfizetői szerződésben feltüntetett adatokat az Egyéni igénylő által bemutatott személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, második fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány, közüzemi számla, munkáltatói igazolás alapján ellenőrzi, jogosult továbbá azok valóságát az erre szolgáló állami adatbázisban ellenőrizni. Amennyiben az igénylő nem tulajdonosa az ingatlan (bérlet) úgy abban az esetben a szerződéskötés 3 (három) havi kaució megfizetéséhez kötött.

- a) Céggjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátozott felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében: - 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósi bejegyzés, vagy cégvonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre) - aláírási címpéldány (céggjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett) - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya, lakcímet igazoló hatósági igazolványa - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- b) Céggjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében: - az illetékes törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása, - a képviselőre jogosult személy azonosító okmánya, lakcímet igazoló hatósági igazolványa - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- c) Egyéni vállalkozók esetében: - a vállalkozó igazolvány eredeti példánya, - egyéni vállalkozó azonosító okmánya, - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
- d) Természetes személy esetében: - személyazonosító okmány, lakcímet igazoló hatósági igazolvány - közüzemi számla - munkáltatói igazolás - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).
- e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan: Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlan jogszzerű használatának jogcímeről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlan bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszzerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan hírközlési szolgáltatás nyújtása célú díjmentes igénybeviteléhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrész is) díjmentes igénybeviteléhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrész is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy: - a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól védi,

- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennállásától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikor hálózattulajdonos kérésére szolgalmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

2.2.3. A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

Jelen ÁSZF alapján a Szolgáltató helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt: olyan internet-hozzáférési szolgáltatást, ahol a szolgáltatás egy helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton keresztül vehető igénybe.

A szolgáltatás kizárólag előfizetői szerződés alapján vehető igénybe az előfizetői hozzáférési pont létesítését, illetve a Szolgáltató vagy jogelődje által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően.

3. A Szolgáltatások leírása

3.1. Az internet-hozzáférés szolgáltatás

Az internet-hozzáférés szolgáltatás nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely internetcsatlakozást és ezáltal az internet lényegében valamennyi végpontjával összekapcsolási lehetőséget biztosít, tekintet nélkül az alkalmazott hálózati technológiára és a használt végberendezésre.

A Szolgáltató által nyújtott helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely napi 24 órában folyamatos adatátviteli lehetőséget biztosít az IP protokoll szerint.

A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatást a nyílt internet-hozzáférésre vonatkozó uniós és belföldi szabályozással összhangban nyújtja. A Szolgáltató hálózatán belüli adatforgalom-továbbítás során a csomagok kezelése egyenlő, megkülönböztetéstől és korlátozástól mentes (a megengedett hálózatbiztonsági és forgalomirányítási intézkedések kivételével).

A szolgáltatás technológiai sajátosságaiból adódóan a hálózaton túli (nemzetközi és egyéb hálózatok irányába történő) jeltovábbítás „best effort” (legjobb törekvés) jellegű, azaz a globális interneten áthaladó adatok útvonalát és külső sebességét a Szolgáltató közvetlenül nem szabályozza. Ugyanakkor a Szolgáltató a hálózati csatlakozási ponton (az Előfizető ingatlanában elhelyezett végberendezés fizikai portján) minden díjcsomag esetében szavatolja a 3. számú mellékletben rögzített kötelező minőségi célértékeket, így különösen a garantált (minimális) le- és feltöltési sebességet.

Az internetszolgáltatás történhet az előfizetői csomagtól függően publikus vagy privát IP címmel, és ezen cím kiosztása lehet statikus vagy dinamikus. A címkiosztás jellegét az előfizetői csomag határozza meg.

Amennyiben az adott csomag IP címe privát, úgy a Szolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy az Előfizető kérésére az IP címet publikusra állítsák. Az átállítást elvégezheti a Szolgáltató, vagy amennyiben ez lehetséges az Ügyfélkapuban az Előfizető maga is. A Szolgáltató kizár minden olyan felelősséget, ami abból adódik, hogy a privát IP cím kiosztású csomag adott Előfizető esetében a publikus címre történő átállításából ered.

Szolgáltató adatforgalomtól független csomagokat biztosít Előfizetői részére, az Előfizetők – adatforgalomtól függetlenül – minden hónapban ugyanazt a díjat fizetik.

Amennyiben az adatforgalom meghaladja azt a szerződésben meghatározott mértéket, melyen felüli használat már az osztott erőforrások egyenletes kihasználásának felborításával a Szolgáltató hálózatának működését veszélyezteti a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, illetve felmondani az ezen eljárásokra vonatkozó feltételek szerint.

A Szolgáltató az Előfizetővel előzetesen egyeztetni a szolgáltatás létesítésének időpontját. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szolgáltatói végberendezést a Szolgáltató a helyszíni létesítés során adja át és üzemeli be, vagy – előzetes tájékoztatás mellett – kézbesítés útján bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Kézbesítés esetén az Előfizető köteles a végberendezést a bekötést végző szakember részére hozzáférhetővé tenni.

Ha a létesítés műszaki, ingatlanhasználati vagy egyéb akadályba ütközik, a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt az akadály okáról, és – amennyiben az műszakilag és gazdaságilag lehetséges – javaslatot tesz annak elhárítására vagy más megoldás alkalmazására.

A szolgáltatói végberendezés – különösen az ONT – a Szolgáltató tulajdonában marad. Az Előfizető köteles azt rendeltetésszerűen használni, állagát megővni és működéséhez szükséges energiaellátását biztosítani. Az alapként biztosított ONT nem feltétlenül rendelkezik Wi-Fi funkcióval. Az Előfizető igénye esetén a Szolgáltató külön megállapodás alapján Wi-Fi routert értékesíthet, bérbe vagy használatba adhat; az Előfizető saját routert is csatlakoztathat, amelynek beállításáért, működéséért és biztonságáért az Előfizető felel.

3.2. Plum TV (Plum iTV) szolgáltatás

A Plum TV (Plum iTV) olyan televíziós szolgáltatási platform, amely IPTV és OTT szolgáltatások nyújtására egyaránt alkalmas. A szolgáltatás igénybevételének módját, műszaki megvalósítását és az alkalmazott hálózati infrastruktúrát az adott előfizetői szolgáltatáscsomag határozza meg.

A szolgáltatás IPTV üzemmódban a Szolgáltató által menedzselte elektronikus hírközlő hálózaton keresztül nyújtható. Ebben az esetben a szolgáltatás minőségi paramétereit a Szolgáltató az általa ellenőrzött hálózati környezetben biztosítja.

A szolgáltatás OTT üzemmódban nyílt internetkapcsolaton keresztül érhető el. OTT hozzáférés esetén a szolgáltatás minőségét, elérhetőségét és folyamatosságát befolyásolhatják az előfizető által igénybe vett internet-hozzáférési szolgáltatás műszaki jellemzői, valamint az internetkapcsolat minősége.

Az OTT hozzáférés biztosítása önmagában nem jelenti azt, hogy az internet-hozzáférési szolgáltatást is a Szolgáltató nyújtja.

A szolgáltatás a Szolgáltató által támogatott operációs rendszereken, kompatibilis végberendezéseken, mobilalkalmazásokon, okostelevíziós alkalmazásokon, webes felületen vagy egyéb támogatott kliensplatformokon keresztül vehető igénybe.

A Plum iTV platform white-label rendszerként is alkalmazható, amely lehetővé teszi a partner szolgáltatók számára, hogy a szolgáltatást saját márkanév alatt nyújtsák előfizetőik részére.

Országos, önálló OTT-modell: a Szolgáltató a Plum TV szolgáltatást Magyarország teljes területén, az Előfizető internet-hozzáférési szolgáltatójától függetlenül önálló szolgáltatásként kínálhatja, feltéve, hogy a szolgáltatás megkezdéséhez és nyújtásához szükséges hírközlési, médiahatósági és egyéb bejelentéseket vagy nyilvántartásba vételeket teljesítette, továbbá az adott csatornákra, műsorokra, lekérhető tartalmakra és funkciókra országos, internetalapú terjesztési jogosultsággal rendelkezik. E feltételek hiányában a szolgáltatás csak a ténylegesen fennálló földrajzi, hálózati és tartalomjogi jogosultságok keretei között nyújtható.

3.3. B2B Professional műszaki szolgáltatások

A Szolgáltató üzleti ügyfelek részére Magyarországon és más európai országokban professzionális műszaki szolgáltatásokat nyújt folyamatos szolgáltatási és támogatási megállapodás, illetve egyedi, projektalapú megbízás keretében. Folyamatos szolgáltatás lehet különösen a távoli műszaki támogatás, felügyelet, hibakeresés, karbantartás és az ügyfél telephelyén végzett beavatkozás.

Ha a Felek szolgáltatás-szint-megállapodást kötnek, az SLA határozza meg különösen a szolgáltatási időszakot, rendelkezésre állást, hibaosztályokat, reakció- és beavatkozási időket, eszkalációs rendet, tervezett karbantartást, jelentési kötelezettségeket és az esetleges jóváírásokat. SLA hiányában a Szolgáltató az adott helyzetben általában elvárható gondossággal teljesít, de meghatározott rendelkezésre állási vagy helyreállítási időt nem garantál.

A helyszíni szolgáltatások kiterjedhetnek műszaki berendezések és infrastruktúra telepítésére, cseréjére, konfigurálására, tesztelésére, karbantartására és hibafeltérására. A projektalapú feladatok körében a Szolgáltató egy vagy több ügyfélhelyszínen, meghatározott műszaki tartalom, ütemezés és kereskedelmi feltételek szerint végezhet új telepítést, bővítést, korszerűsítést, cserét, migrációt, felmérést vagy más terepi megvalósítási tevékenységet.

A szolgáltatás pontos tárgyát, helyszíneit, teljesítési mérföldköveit, átadandó eredményeit, elfogadási feltételeit, a Felek felelősségi körét, az ügyfél által biztosítandó hozzáférést, adatokat, engedélyeket, eszközöket és munkakörülményeket, továbbá az SLA-feltételeket és a díjazást az Egyedi szerződés, megrendelés, munkalap, feladatleírás vagy projekt-dokumentáció határozza meg. E dokumentumok eltérése esetén az Egyedi szerződésben meghatározott elsőbbségi sorrend irányadó.

A szolgáltatásokat a Szolgáltató munkavállalói, valamint – ha ezt az Egyedi szerződés megengedi – a Szolgáltató által irányított, megfelelően képzett alvállalkozók teljesíthetik. A Szolgáltató az alvállalkozó teljesítéséért úgy felel, mintha maga járt volna el. Az ügyfél köteles a biztonságos munkavégzéshez szükséges helyszíni hozzáférést, engedélyeket, tájékoztatást, kapcsolattartást és együttműködést biztosítani; az ügyfél késedelme vagy mulasztása a teljesítési határidőket megfelelően meghosszabbítja, és az ebből eredő igazolt többletköltségek az ügyfelet terhelik.

3.4. Szélessávú passzív optikai hálózaton (GPON) megvalósított internet-hozzáférés

A Szolgáltató az ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást optikai hozzáférési hálózaton nyújtja. Az igénybejelentés alapján megvizsgálja, hogy az igénybevételi helyen a szolgáltatás műszaki feltételei rendelkezésre állnak-e. Ha a bekötés a

nyilvántartások alapján nem biztosítható azonnal, a Szolgáltató további műszaki vizsgálatot végez, és annak eredményéről legfeljebb 10 munkanapon belül tájékoztatja az igénylőt.

A szolgáltatás meghatározása és technológiája

A Szolgáltató a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást részben saját tulajdonú hálózaton, részben a mindenkori Jelentős Piaci Erővel rendelkező Szolgáltató (Magyar Telekom Nyrt.) Átengedési Referenciaajánlata (MARUO) alapján biztosított nagykereskedelmi hurok-átengedési vagy bitfolyam-hozzáférési hálózaton keresztül nyújtja. Az előfizető tudomásul veszi, hogy a fizetési és felelősségi határpont az Előfizető ingatlanában elhelyezett hálózati végberendezés (ONT) felhasználói portja, ugyanakkor a végberendezés és a mögöttes optikai/réz hálózat fizikai tulajdonjoga a nagykereskedelmi infrastruktúra-szolgáltatót illeti meg.

3.5. Kötelező sávszélességi mutatók (minőségi célértékek)

Maximális sebesség (Kínált sebesség): A hálózat által ideális esetben (technológiailag) elérhető legnagyobb le- és feltöltési sebesség.

Rendes körülmények között elérhető sebesség: Az a sebesség, amely a nap legalább 90%-ában a felhasználó rendelkezésére áll.

Garantált sebesség (Minimális sebesség): Az a legalsó sebességhatár, amelyet a Szolgáltató minimálisan vállal.

Minőségi célértékek és hálózati jellemzők

Rendelkezésre állás: Éves szinten vállalt működési idő (pl. 99,5%).

Késleltetés (Ping / Latency): Belföldi irányban jellemzően $\leq 5-10$ ms érték rögzítése.

Csomagvesztési arány (Packet Loss): Elenyésző, $\leq 0,1\%$ célérték.

Jitter (Késleltetés-ingadozás): ≤ 2 ms.

Az előfizetői végpont és a felelősségi határok

Szolgáltatási határpont: Az ingatlanon belül elhelyezett ONT (Optical Network Terminal) eszköz vagy optikai modem Ethernet (RJ45) LAN portja.

Eszközök tulajdonjoga: Az ONT és a szolgáltatói router a szolgáltató tulajdonát képezi, az előfizetőnek elszámolási és kártérítési felelőssége van az eszközök épségéért.

Wi-Fi záradék: A szolgáltató rögzíti, hogy a szerződéses sebességértékek kizárólag az ONT-hoz közvetlenül, Ethernet-kábellel csatlakoztatott végberendezésen garantáltak. A Wi-Fi kapcsolat sebességét a környezeti tényezők (falak, interferencia) befolyásolják, így arra a maximális sebesség nem kérhető számon.

Létesítési és üzemeltetési korlátok

Kábelvezetési szabály: Az optikai szál sérülékenysége és fizikai tulajdonságai miatt a lakáson belüli falon kívüli vezetés, illetve védőcsővezetés szükségessége.

Áramfüggőség: Digitális hangszolgáltatás (VoIP) vagy egyéb kiegészítő szolgáltatások esetén rögzítésre kerül, hogy helyi áramszünet esetén a szolgáltatás (beleértve a segélyhívást is) szünetel, kivéve, ha az előfizető saját szünetmentes tápegységet (UPS) használ.

3.6. Fix IP (IPv4) cím

A dinamikus hozzárendelésű címmel rendelkező szolgáltatásokhoz díj ellenében Előfizető kérhet olyan IP címet, mely esetén a kiosztott cím – műszaki okokból történő változtatásoktól eltekintve – nem változik, a változtatás jogát Szolgáltató fenntartja. Ezen címek változása esetén a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti a változásról.

A címek egyedi kiválasztására nincs lehetőség, azokat a Szolgáltató rendeli a szolgáltatáshoz.

4. A végberendezés csatlakoztatásának feltételei, a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, korlátozás:

4.1. Kapcsolat az előfizetői végberendezéssel

A szolgáltatás igénybevételéhez elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

A szélessávú kábelmodemes és WLAN szolgáltatások esetén az ügyfél végberendezésének (számítógép) képesnek kell lennie a DHCP szabványok szerinti helyes címkezelésre. Ennek hiányában a Szolgáltató nem tekinti hibának az erre az okra visszavezethető hibabejelentéseket.

A Szolgáltató hálózata minden végponthoz automatikusan kerülnek az IP címek (valamint az egyéb, kapcsolódó műszaki tartalmak) hozzárendelésre, DHCP protokoll segítségével. A Szolgáltató hálózata csak különleges esetekben és a Szolgáltatóval való külön megállapodás alapján lehetséges manuális, statikusan beállított címek használata.

A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést – a végberendezés kivételével – a Szolgáltató biztosítja oly módon, hogy a Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési eszközt a **1. sz. melléklet** szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék ellenében az Előfizető részére használatba adja. A Szolgáltató a hírközlési eszközhöz használati utasítást is rendelkezésre bocsát. Szolgáltató a hírközlési eszköz használati útmutatójában foglaltakra nem vállal semmilyen kötelezettséget. A kihelyezett hírközlési eszköz energiaellátásának (áram, elem) biztosítása az Előfizető kötelezettsége saját költségére. A kihelyezett hírközlési eszköz meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az Előfizető hibájából került sor, úgy az Előfizetőt a kihelyezett hírközlési eszköz és annak tartozéka megrongálódása, meghibásodása miatt az 1. sz. melléklet szerinti átalány-kártérítés fizetési kötelezettség terheli.

4.2. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek és szabványoknak megfelelő, az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat. A csatlakozásnak meg kell felelnie a hozzáférési pont interfész szabványának.

Csatlakozáshoz a Szolgáltató átdási pontjához kapcsolódó végberendezésnek támogatnia kell a dinamikus IP cím kezelést DHCP protokoll segítségével.

Abban az esetben amikor az Előfizető bridge módban használja az FTTH lefedő (GPON) hálózaton lévő ONT -t, a kapcsolódáshoz PPPoE kliens használata szükséges.

A végberendezés a Szolgáltató hálózata irányába nem futtathat DHCP szerver szolgáltatást.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Amennyiben Előfizető nem ennek megfelelően jár el, akkor annak következményei őt terhelik. Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, vagy alkalmatlanságára, vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

A végberendezés (számítógép) konfigurálása az Előfizető ügykörébe tartozik.

A Szolgáltató jogosult az Előfizető értesítése nélkül a távközlési végberendezés(ek) hálózati protokolljait tetszőlegesen meghatározni és azt bármikor módosítani.

4.3. Szolgáltatás sajátosságai Wi-Fi képes berendezés biztosítása esetén

Abban az esetben, amikor a Szolgáltató az Előfizető számára Wi-Fi képes berendezést biztosít, lehetőség van az internet-hozzáférési szolgáltatás elérésére Előfizető számára a megszokott kábeles (UTP) kapcsolat mellett vezeték nélküli (Wi-Fi) hálózaton történő csatlakozással is.

A Wi-Fi képes berendezés (Home Gateway) eszközben integrálva található a modem és a vezeték nélküli csatlakozást biztosító Wi-Fi egység.

A Wi-Fi képes berendezés ingatlanban történő telepítését a Szolgáltató végzi. A telepítés pontos helyét az ügyfél jelöli ki, a Szolgáltató szakembere csak javaslatot tesz a jó Wi-Fi lefedettségnek megfelelő optimális hely kiválasztásával kapcsolatban.

Wi-Fi képes berendezés telepítésekor a Wi-Fi működés bekapcsolása az Előfizető igényétől függ, alapbeállításban a Wi-Fi bekapcsolt állapotban van.

A Wi-Fi hálózathoz történő kapcsolódáshoz szükséges egyedi paraméterek (hálózat neve és jelszava) a Wi-Fi képes berendezésen található matricán van feltüntetve.

A Wi-Fi képes berendezések opcionálisan az IEEE 802.11 b/g/n/ac szabványú működésnek felelnek meg, az Előfizetőhöz telepítésre kerülő berendezés Wi-Fi műszaki paraméterei (specifikációja) az adott berendezés típus adatlapjából olvashatók ki, melyeket a Szolgáltató a weboldalán közzétesz.

A Wi-Fi Előfizető által történő konfigurációs hibájából eredő internet-hozzáférési szolgáltatás elérésének hibájával kapcsolatban a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A Szolgáltató által biztosított Wi-Fi képes berendezésre Wi-Fi-n csatlakozva nem minden esetben érhető el a teljes internet-hozzáférési szolgáltatás sávszélessége, mivel a berendezés Wi-Fi képességei esetenként alacsonyabbak lehetnek az internet-hozzáférési szolgáltatás maximálisan elérhető sávszélességénél.

A Wi-Fi kapcsolaton keresztül igénybe vett internet-hozzáférési szolgáltatás egy készüléken mérhető sebessége függ a berendezés adatlapon feltüntetett Wi-Fi képességeitől, az egyidőben csatlakozó felhasználók számától, a Wi-Fi konfigurációjától, a használt rádió csatorna zavarthatóságától, az eszköz ingatlanban történő elhelyezésétől, továbbá a készülék képességeitől melyen a sebesség mérés történik. Az internet-hozzáférési szolgáltatás sávszélességének tesztelésére a kábeles kapcsolat használata javasolt.

A Wi-Fi kapcsolaton tapasztalható internet-hozzáférési szolgáltatás stabilitása és a rajta elérhető sávszélesség meglétével kapcsolatban a Szolgáltató nem vállal felelősséget, mivel ezen paramétereket befolyásoló több tényező a Szolgáltató hatáskörén kívül esik. A Szolgáltató kizárólag az eszköz meghibásodásával kapcsolatban vállal garanciát.

Az ügyfélnek lehetősége van Szolgáltató beavatkozása nélkül saját Wi-Fi Routert telepíteni mely kiváltja a Szolgáltató által biztosított végberendezés Wi-Fi funkcióját.

A Wi-Fi működése nem biztosított az internet-hozzáférési szolgáltatás szüneteltetése, felfüggesztése vagy megszűnése esetén.

A Wi-Fi működése nem biztosított abban az esetben, amikor az Előfizető a Wi-Fi képes berendezés (Home Gateway) működési módját Ügyfélkapun keresztül Bridge üzemmódra állítja, vagy Bridge módba történő átkapcsolást kéri az Ügyfélszolgálatától.

4.4. Az előfizetői szolgáltatás minimális minősége

A Szolgáltató az egyes díjcsomagokba foglalt szolgáltatások vonatkozásában a sebességre, mint egyedi szolgáltatásminőségi követelményre vonatkozó célértékeket az alábbiak szerint állapítja meg:

- **minimális (garantált) sebesség:** a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az Előfizető rendelkezésére áll.
- **rendes körülmények között elérhető sebesség:** a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely legalább az idő 90 %-ában az Előfizető rendelkezésére áll.
- **maximális (névleges) sebesség:** a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra az **3. sz. mellékletben szereplő „A” táblázatban díjcsomagonként meghatározott** egyedi szolgáltatásminőségi követelményhez tartozó célértékeket vállalja.

Az internet-hozzáférési szolgáltatás sebességét befolyásoló tényezőket az 3. sz. melléklet „B” táblázata tartalmazza.

A szolgáltatás minőségével, a szolgáltatás sebességével, a forgalomszabályozási intézkedésekkel kapcsolatos további információkat az előzetes tájékoztatás tartalmazza.

A Szolgáltató hálózatának minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- b) a gerinchálózaton meglevő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel.

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

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

5. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért:

5.1. Az előfizetői hozzáférési pont helye:

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 26. 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.

A hálózati végpont szélessávú passzív optikai hálózaton (GPON) megvalósított Internet-hozzáférés esetén

- ONT alkalmazása esetén az ONT kijelölt Ethernet (LAN) portja;
- Home Gateway alkalmazása esetén a kijelölt Ethernet (LAN) port; a Wi-Fi interfész nem minősül garantált minőségi jellemzők mérési pontjának;
- bridge módban használt Home Gateway esetén a kijelölt Ethernet (LAN) port.

Az internetszolgáltatáshoz való hozzáférést az Előfizetőhöz telepített interfész biztosítja, mely a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az Előfizető az Internetre a telepített interfészen keresztül csatlakozhat, melynek az Előfizető oldali hozzáférési felülete a hálózati végpont.

A Szolgáltató felelősség, az ÁSZF-ben vállalt kötelezettségei a hálózati végpont csatlakozásig terjednek ki.

A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a hálózati kábelre, az Előfizető számítógépére vagy általa üzemeltetett egyéb berendezésekre, az Előfizető által üzemeltetett hálózati kártyára, illetve az Előfizető által esetlegesen kiépített házon belüli kábelezésre, helyi hálózatra (LAN) és akár Előfizető által üzemeltetett router vagy Szolgáltató által biztosított Home Gateway vezeték nélküli (WIFI) hálózatára sem.

A Szolgáltató kizárja felelősségét a rosszul beállított vezeték nélküli hálózat miatt az Előfizetőt ért közvetlen vagy közvetett károkért és az elmaradt haszonért.

5.2. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

5.2.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás hibáját az 1. pontban meghatározott hibabejelentő elérhetőségeken jelentheti be telefonon, elektronikus levélben, valamint – amennyiben a Szolgáltató ilyen felületet biztosít és az Előfizető ahhoz hozzáféréssel rendelkezik – a webes ügyfélportálon.

Ha a hiba a Szolgáltató által biztosított eszközre vezethető vissza, a Szolgáltató a hiba jellegétől függően javítást vagy cserét biztosít. A csere az ügyfélszolgálaton személyesen, kézbesítés útján vagy helyszíni kiszállással történhet; az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodás költségei az Előfizetőt terhelhetik.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfél azonosító számát, valamint ügyfélkapun keresztül történő bejelentés esetén a bejelentést a hibabejelentés kategóriába kell besorolni.

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

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- d) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- e) az Előfizető a szolgáltatás előfizetői szerződés szerint meghatározott minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- f) a szolgáltatás annak szüneteltetése, felfüggesztése miatt nem vehető igénybe,
- g) a szolgáltatás korlátozása alatt a hibabejelentés a korlátozás szerinti minőségi vagy más jellemzőjének csökkentésével kapcsolatos.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor az valamely hivatalos hibabejelentő szolgálati elérhetőségen keresztül került bejelentésre, abból megállapítható a beazonosítható Előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása, és ügyfélkapun keresztül történő bejelentés esetén a megfelelő kategóriába került.

A bejelentés elmulasztása vagy késedelme esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért, az Előfizetőt érintő költségeikért.

5.2.2. A hiba elhárítására vonatkozó eljárás:

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül

- a) a valós és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
- b) értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe.

A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a valós, érdekkörébe tartozó hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A Szolgáltató a valós, érdekkörébe tartozó hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő - így különösen javítási, kiszállási - költséget sem háríthat az Előfizetőre. Amennyiben a kiszállással járó hibabehatárolás eredménye alapján a Szolgáltató megállapítja, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel, úgy a kiszállás költségét az Előfizetőre háríthatja.

A Szolgáltató nem hárítja az Előfizetőre a kiszállás költségét a vizsgálat alatt nem észlelhető hiba esetén, amennyiben a hiba nem észlelhetőségéről szóló szolgálati értesítéstől számított 72 órán belül az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti, és az ismételt hibabejelentés alapján történő hibabehatárolás valós, szolgálati érdekkörbe tartozó hibát azonosít.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető köteles a helyiségbe történő belépést, és így a hibabehatárolási és javítási munkák elvégzését biztosítani. Ez a szabály különös tekintettel azokra az esetekre is kiterjed, amikor a hiba elhárításához olyan közös helyiségbe kell bejutni, amely a társasház vagy ahhoz hasonló ingatlan esetében nem az Előfizető tulajdonában van, hanem közös használatban van, és az Előfizető jogosult a helyiség közös használatára. Amennyiben az Előfizető nem tesz meg mindent annak érdekében, hogy a Szolgáltató szakembere bejusson a javításhoz szükséges helyiségekbe, úgy a bejutás biztosításáig terjedő idő nem számít bele a 72 órás határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe. Előfizető megsérti az ÁSZF 12.3. pontban foglalt együttműködési és tájékoztatási kötelezettségét, amennyiben a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, de a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban azért nem lehetséges, mert az Előfizető nem biztosítja a hibakezelés céljából a helyiségbe történő belépést és erről az Előfizető a Szolgáltatót előzetesen nem tájékoztatta bizonyítható módon. Amennyiben Előfizető ezen mulasztása miatt Szolgáltató kiszáll a helyszínre, azonban a hibakezeléssel kapcsolatban intézkedni nem tud, az Előfizető az **1.sz. melléklet** szerinti, a kiszállás eredménytelensége esetén fizetendő átalánykártérítésre köteles, tekintettel arra, hogy a Szolgáltatónak okozott kár, mint az előfizetői szerződésszegés várható következménye, előre látható volt.

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

Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 2 órán belül egyeztet telefonon az Előfizetővel majd 6 órán belül megkezdí a helyszíni hibaelhárítást az **1. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkákat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni. Amennyiben a hibakivizsgálás vagy –elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

A Szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem minősül elhárítottnak a valós, Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba, ha az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt 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.

Amennyiben a bejelentett hiba elhárítása a MARUO alapján igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférési hálózat hibájára vezethető vissza, úgy a Szolgáltató a hiba nagykereskedelmi jellegéről és a javítás várható időtartamáról az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

5.2.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére vonatkozó eljárás

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi és az Előfizető részére visszaigazolja. A hibanyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza



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

Az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a hibaelhárításról történő értesítések módját és időpontját, melynek a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Az Előfizető jogait az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén az előzetes tájékoztatás tartalmazza.

6. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

6.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének, karbantartásának esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei

A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior), vagy
- d) a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szerződésben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

6.1.1. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból:

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti.

Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg. meg és amelyről a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti. Rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást – vagy ha a szolgáltatás mindkét félén kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis maior) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre nem köteles.

Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

6.1.2. Vis maior miatti szüneteltetés

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis maiornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, olyan esemény, mely a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt következik be.

6.1.3. Szüneteltetés az Előfizető kérésére

A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését legalább 3 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt kérheti. A szüneteltetés legrövidebb időtartama 30 nap, leghosszabb időtartama szakadatlanul, valamint az adott naptári évben 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Az Előfizető a szüneteltetés időtartama alatt bármikor kérheti a szolgáltatás visszakapcsolását, legalább a kért visszakapcsolást megelőzően 3 munkanappal. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató az 1. sz. mellékletben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló szünetelés esetére irányadó visszakapcsolási díjat számíthat fel.

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

Szolgáltatáscsomag esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. Megállapodás hiányában a szüneteltetés valamennyi szolgáltatásra kiterjed.

A szüneteltetés időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződés szerinti csökkentett, indokolt és méltányos szüneteltetési díjat köteles fizetni. A kért teljes szüneteltetési időszakra vonatkozó szüneteltetési díj és helyszíni visszakapcsolást igénylő esetben a visszakapcsolási díj a szüneteltetés megkezdésekor egyösszegben esedékessé válik, melyről a Szolgáltató jogosult hőközi számlát kiállítani. Amennyiben a szünetelésből történő visszakapcsolást az Előfizető a szüneteléskor kért szüneteltetési időszak letelte előtt kéri, vagy a szüneteltetés ideje alatt az előfizetői szerződés felmondásra kerül, a felek kötelesek egymással elszámolni.

6.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

- 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, vagy a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat),
- a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével,
- az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött szóló felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,

e) az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat).

f) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

A Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A korlátozás Szolgáltató általi megvalósítási módja miatt az internet-hozzáférési szolgáltatás korlátozása nem érinti az arra épülő hírközlési szolgáltatások elérhetőségét és minőségét.

Ha az Előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás a díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve - műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződés szerint vállalt sebességű szolgáltatás helyett olyan sebességi jellemzőkkel rendelkező szolgáltatást biztosít, ami lehetővé teszi az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos korlátozási díjat számol fel.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 2 (kettő) munkanapon belül köteles 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.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli az előzetes tájékoztatóban foglaltak szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért korlátozásból történő visszakapcsolási díjat számít fel.

6.2.1. Tiltott internet-használat

Az a) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ÁSZF 4. sz. mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 4. sz. mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és minimális szintű internet-hozzáférési szolgáltatás biztosítását jelenti.

Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 4. sz. mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a Szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférést és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

A jelen ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet-használatnak minősül az is, ha az Előfizető a nem a Szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján a részére biztosított kábelmodem felhasználásával vagy más Előfizető felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kísérli meg a szolgáltatás igénybevételét (pl. modem elregisztrálás).

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató valamely Előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;

b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;

c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselőt ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató – a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett – köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a Szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben.

A kifogásnak tartalmaznia kell:

a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevő azonosító adatokat;

b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

A kifogás átvételekor a Szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett Előfizető a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, tehát az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy a tiltott magatartás megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

6.2.2. Extrém használat

Az e) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató Internetszolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembevételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a 2600 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az Előfizetők túlterhelik. Extrém használat valósul meg, ha bármely hónap első és utolsó naptári napja között számított adatforgalom átlaga a 2600 Gigabyte adatmennyiséget meghaladja.

Amennyiben az Előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra.

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az internetszolgáltatást a jelen 6.2. pontban rögzített feltételek szerint jogosult korlátozni. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, és adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételten meghaladja a 2600 Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést a 8.2.1. pont alapján felmondhatja.

6.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, 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.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Határozott időtartamú szerződés esetén a szolgáltatás felfüggesztésének időtartama az előfizetői szerződés határozott időtartamába nem számít bele.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért felfüggesztésből történő visszakapcsolási díjat számíthat fel.

7. A szerződés módosítása

7.1. Kétoldalú szerződésmódosítás

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti.

7.1.1. Szolgáltató által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az Előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a módosítás menetéről.

A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot az ajánlatban megjelölt határidőben kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

Az Előfizető a Szolgáltató kezdeményezését az előfizetői szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az előfizetői szerződés módosítása –az értesítésben megjelölt feltételekkel és időpontban –hatályba lép:

- i. jelenlévők között, különösen személyes ügyfélszolgálaton szóbeli, írásbeli nyilatkozattal, tevőleges és kifejezett ráutaló magatartással (pl. tableten történő aláírás);
- ii. postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- iii. elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- iv. távollévők között, különösen telefonos ügyfélszolgálaton keresztül közölt szóbeli nyilatkozattal;
- v. egyéb elektronikus hírközlés útján tett írásbeli, szóbeli, ráutaló magatartással kifejezett nyilatkozattal.

7.1.2. Előfizető által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítás

Előfizető által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően jogosult személyes, illetve telefonos ügyfélszolgálaton keresztül, elektronikus levélben, ügyfélkapun keresztül, valamint postai úton szerződésmódosítási ajánlatot megküldeni a Szolgáltatónak, amennyiben az előfizetői szerződés az adott módosításra szigorúbb előírást nem tartalmaz. A Szolgáltató nem köteles a szerződésmódosítási ajánlatot elfogadni, kivéve a meghatározott feltételek teljesülése esetén történő áthelyezés esetét.

7.1.2.1. Az Előfizető kezdeményezheti, hogy a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges helyhez kötött hozzáférési pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezze (áthelyezési igény).

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

- az Előfizető nyilatkozatát az áthelyezés igényléséről és nem megvalósítható áthelyezés esetére szóló rendelkezésről, és

- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és

- mellékként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának, illetve körülményeinek hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását (pl. új lakcím, tartózkodási hely igazolása).

A Szolgáltató a valamennyi szükséges adatot tartalmazó 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 legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti, és tájékoztatja az áthelyezés díjáról,

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését rajta kívül álló okból 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, és tájékoztatja az áthelyezés díjáról vagy

c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja, vagy

d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja,

e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatás felfüggesztése miatt elutasítja.

Jelen pont vonatkozásában írásbeli értesítésnek minősül az elektronikus dokumentumban, elektronikus levélben történő Szolgáltató általi értesítés is, amennyiben az Előfizető előzetesen az elektronikus dokumentumban, illetve elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásáról nyilatkozott. Amennyiben az Előfizető igazolta, hogy az áthelyezést új lakcímére, tartózkodási helyére kéri, és a nem megvalósítható áthelyezés esetére a szolgáltatás megszüntetését kérte, úgy az értesítés tartalmazza az Előfizető további jogkövetkezmények nélküli felmondási jogáról szóló tájékoztatást is.

Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amennyiben a felek ettől eltérően nem állapodnak meg. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. Az Előfizető kérésének megfelelően az új hozzáférési ponton történő szolgáltatás nyújtás megkezdése történhet a régi hozzáférési ponton a szolgáltatás megszüntetésével egyidejűleg, vagy időben késve is (szüneteléssel).

Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni az előzetes tájékoztatóban foglaltak szerint.

Nem megvalósítható áthelyezés esetén, ha az áthelyezési igénybejelentésben az Előfizető akként nyilatkozott, hogy ez esetben kéri a szolgáltatás megszüntetését, az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes értesítésével egyidejűleg az Előfizető felmondása alapján megszűnik.

Nem megvalósítható áthelyezés esetén, ha az áthelyezési igénybejelentésben az Előfizető akként nyilatkozott, hogy ez esetben az áthelyezési igényt a Szolgáltató hagyja figyelmen kívül, úgy a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni 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.

A Szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel. Az áthelyezési díj magába foglalja az áthelyezés kapcsán a régi szolgáltatás címen történő leszerelést (kikötést), az új szolgáltatási címen a beköthetőség megvizsgálását, és az új helyen történő felkapcsolást. Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető az 1. sz. melléklet szerinti - illetve amennyiben a melléklet szerinti áthelyezési díj nem fedezi a Szolgáltató adott áthelyezéssel kapcsolatos költségeit, a Szolgáltató által az értesítésben meghatározott áthelyezési díj - fizetésére köteles. A Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig az Előfizető a belépési díjjal azonos összegű áthelyezési díj fizetésére köteles.

Az Előfizető jogosult egy általa választott konkrét időpontra kéri az áthelyezést. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérését soron kívüli áthelyezéssel teljesíteni tudja, és az áthelyezés kapcsán történő szolgáltatás megszüntetésére és az új helyen történő felszerelésre nem a Szolgáltató ütemezése szerinti, hanem az Előfizető által választott időpontban, helyszíni kiszállás mellett kerül sor, úgy a Szolgáltató az áthelyezési díj mellett jogosult kiszállási díjat felszámítani.

7.1.2.2. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető által kezdeményezett módosítására, - a szerződésmódosítási ajánlat Szolgáltató általi elfogadása esetén - különösen a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

a) Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, mely igényt a Szolgáltató legkésőbb a szolgáltatáscsomag más szolgáltatási szintű szolgáltatáscsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától, vagy a Szolgáltató legkésőbb a megrendelés napját követő három munkanapon belül teljesíti (a megrendelés napja nem számít bele a három munkanapba).

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő további módosításáért az 1. sz. mellékletben meghatározott díjat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

b) Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától kezdeményezheti a fizetési mód módosítását, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési módra történő módosítás esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

c) Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató további végberendezések fizikai csatlakozását tegye lehetővé az előfizetői hozzáférési ponton. Tekintettel arra, hogy az így módosított kiépítés a normál csatlakozási feltételektől eltérő csatlakozás kiépítését jelenti, a Szolgáltató az 1. sz. melléklet szerinti kiegészítő belépési díjra jogosult, melynek összegében történő megállapodás a szerződésmódosítás feltétele. Ha a kiépítés módosítása miatt továbbá szükséges további kábelszakasz létesítése, illetve erősítő felszerelése, a Szolgáltató ezt többletdíjazás ellenében vállalja, melynek összegében történő megállapodás a szerződés módosításának feltétele.

7.2. Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az erről szóló értesítés módja, az egyoldalú módosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

A Szolgáltató jogosult az általános szerződési feltételek, valamint az egyedi előfizetői szerződés feltételeinek egyoldalú módosítására a jelen pontban meghatározott esetekben és módon.

7.2.1. Határozott időtartamú előfizetői szerződés esetében a Szolgáltató nem jogosult a szerződési feltételek egyoldalú, az Előfizető számára hátrányos módosítására, ideértve különösen a szolgáltatások díjának emelését, a díjcsomagban foglalt szolgáltatástartalom csökkentését vagy a minőségi célértékek hátrányos megváltoztatását, kivéve, ha a módosítást közvetlenül jogszabályváltozás, hatósági döntés vagy bírósági határozat teszi kötelezővé. Amennyiben a határozott idejű szerződés egyoldalú hátrányos módosítására ilyen kötelező jogszabályi vagy hatósági okból kerül sor, az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, mindennemű hátrányos jogkövetkezmény (így a kapott kedvezmények visszafizetése) nélkül jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

7.2.2. Határozatlan időtartamú előfizetői szerződés egyoldalú, hátrányos módosítása esetén a Szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az érintett Előfizetőket tartós adathordozón értesíteni. Az értesítéssel egyidejűleg a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető azonnali hatályú, jogkövetkezmények nélküli felmondási jogról.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket tartós adathordozón értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. A Szolgáltató értesítési kötelezettségének különösen az alábbi módokon tehet eleget: elektronikus tárhelyen (ügyfélkapun) keresztül, elektronikus levélben, postai úton.

Az értesítés legalább a következőket tartalmazza:

- a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági, vagy bírósági döntésen alapuló egyoldalú szerződésmódosítás esetén azt a feltételt, jogszabályváltozást, hatósági vagy bírósági döntést, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja, valamint
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos 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.

Határozott idejű szerződés esetén a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés megküldésétől számított 45 napon belül az adott módosítással érintett Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Szolgáltatáscsomag esetén, ha a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében jogosulttá vált a szerződést felmondani, az Előfizető jogosult felmondani a szerződést a csomag minden eleme vonatkozásában.

Határozatlan idejű szerződés esetén az Előfizető bármikor (így a Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén is) jogosult azonnali hatállyal a szerződést további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Nem jogosult az Előfizető 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 (szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben nem módosítja) és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak

- a díjak, a díjcsomagok módosítása
- az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek,
- a személyes adatok kezelésének az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

Egyoldalú szerződésmódosításra sor kerülhet különösen a következő esetekben:

- a) Díjmódosítás

A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett díjcsomag tartalma és jellege alapján állapítja meg. A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatások díját módosítani, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők megváltoznak, ideértve

- üzemeltetési, működési költségek,

- a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
- szolgáltatás tartalmának módosítása,
- jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozása.

b) Szolgáltatás módosítás

A Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az általa szolgáltatott szolgáltatás tartalmát megváltoztatni az Előfizetői igényeket felmérő reprezentatív piackutatás vagy dokumentált egyéb piaci információk, valamint a szolgáltatással kapcsolatos díjak gazdasági hatása alapján, vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetésre kerül.

c) Az ÁSZF, illetve a szerződés részét képező további feltételek szövegére irányuló olyan módosítása, amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthetőség növelésére irányul,

d) A szolgáltatás igénybevételi feltételei a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések) miatt módosulnak.

e) A Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (adókban, közterhekben és jogszabályokban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

8. A szerződés időtartama, megszűnése

8.1. Az előfizetői szerződés időtartama

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

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg - a készülékvásárlással egybekötött szerződéskötés esetét kivéve - azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét és be kell mutatni azok részletes feltételeit.

Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez a vonatkozó jogszabályban foglaltak szerinti 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 szerződés legrövidebb időtartama legalább 12 hónap az egyéni előfizetők esetén. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a jelen pontban foglalt időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybevételének feltételül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

A 12, illetve 24 hónapos időtartam nem vonatkozik az olyan részletfizetési szerződés időtartamára, amelyben az Előfizető vállalta, hogy kizárólag az előfizetői hozzáférési pont létesítését részletekben fizeti. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozó részletfizetési szerződés nem terjedhet ki az elektronikus hírközlő végberendezésre, és nem akadályozhatja az Előfizetőt az előfizetői szerződés időtartamához és megszűnéséhez kapcsolódó jogai gyakorlásában. Ezt a feltételt olyan szolgáltatáscsomag esetén, amely tartalmaz a műsorterjesztési szolgáltatás mellett legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást vagy helyhez kötött, illetve mobil rádiótelefon szolgáltatást, a csomag minden elemére alkalmazni kell.

A határozott időtartam a szolgáltatás nyújtás megkezdésétől kezdődik.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetése esetén az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szolgáltatás felfüggesztésének időtartama az előfizetői szerződés határozott időtartamába nem számít bele.

8.2. A szerződés megszűnése

8.2.1. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje -a 15 napos határidővel történő felmondás eseteit kivéve- nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

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



- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- 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
- az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 4. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el.
- amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.
- nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összecsúszását 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. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.
- ha a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára.
- ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződés határozott időtartam lejártá előtti, Szolgáltató általi felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is. A szerződés megszüntetése továbbá nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt (beleértve a felmondási időt is) felmerült díjfizetési és annak járulékaik megfizetésének kötelezettsége alól.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni. A felmondást közöltnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az Előfizető számára hozzáférhetővé váljon. A felmondási idő a közlés napjától kezdődik.

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.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a Szolgáltató erről tudomást szerez, az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

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

A Szolgáltató általi felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét, illetve használatát az ÁSZF szerint korlátozhatja, amennyiben a korlátozás feltételei egyébként fennállnak.

8.2.2. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az Előfizető az előfizetői szerződés felmondásakor köteles az alábbi adatok alapján az Előfizető, illetve az előfizetés azonosítására az alábbi adatok megadásával:

a) személyes adatok:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye, értesítési/elérési címe,

ab) az előfizetői hozzáférési pont helye, csatlakozó berendezések darabszáma,

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

ac) nem természetes személy Előfizető esetén cégjegyzékszám, nyilvántartási szám,

b) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás.

Az Előfizető mind a határozatlan, mind a határozott idejű előfizetői szerződést – a lentebb kifejtett, adott felmondási esethez kapcsolódó általános szabályoktól eltérően - egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli 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 a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

Az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása minden olyan formában lehetséges, amelyet a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

8.2.2.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

8.2.2.2. A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása

8.2.2.2.1. Az egyoldalú szerződésmódosítással érintett Előfizető a Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén az ÁSZF 7.2. pontjában foglalt esetekben és feltételek szerint jogosult az előfizetői szerződés határozott időtartam lejártá előtti felmondására, a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés megküldésétől számított 45 napon belül azonnali hatállyal.

Nem jogosult az Előfizető felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,

b) adminisztratív jellegű (szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben nem módosítja) és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy

c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

8.2.2.2.2. Az Előfizető jogosult a Szolgáltató szerződésszegése esetén a határozott időtartam lejártá előtt, - a szerződés felmondó nyilatkozat megérkezését követő napon történő megszűnésével - felmondani az előfizetői szerződést az érintett szolgáltatás tekintetében, ha:

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

b) 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, vagy

c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Az Előfizető által megtérítendő készülékkezdvezmény összege az e pont szerinti esetkörben nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem a készülékkezdvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

8.2.2.2.3. Az egyéni Előfizető jogosult az előfizetői szerződés határozott időtartam lejártá előtti felmondására az ÁSZF 7.1.2.1. pontja szerinti esetben, tehát amennyiben az Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímre, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését,

de a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja. Az Előfizető azonnali hatályú felmondási jogát a Szolgáltató áthelyezési igényt elutasító értesítésétől számított erről szóló értesítését követő 15 napon belül gyakorolhatja.

8.2.2.2.4. Amennyiben az Előfizető a fent sorolt esetekben és feltételek szerint jogosult a szerződést felmondani és él felmondási jogával, továbbá a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, a felmondás alapján a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból, a készülék rendelkezésre bocsátásából eredő kedvezményeket követelheti, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani.

Az Előfizető a jogkövetkezmény összegű megfizetésére köteles. A Szolgáltató a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

8.2.2.2.5. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe. E pont szerinti felmondás esetén a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a Szolgáltató a szerződéskötéstől vagy a szerződés hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

8.2.2.2.6. Határozott idejű előfizetői szerződés esetén, ha a Szolgáltató egyoldalú, az Előfizető számára hátrányos szerződésmódosítást eszközöl, az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, mindennemű hátrányos jogkövetkezmény – így különösen a hűségidőre tekintettel kapott kedvezmények visszafizetése – nélkül jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

Az igénybe vett kedvezményeket, mint jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az előfizetői szerződés megszűnéséig jogosult felszámítani. Ha az Előfizető által megtérítendő összeg csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, akkor az Előfizető előzetes érdeklődésére a Szolgáltató ismerteti az összeg megállapításához alkalmazott, az Előfizető szerződésére vonatkozó számítási módot olyan részletességgel, hogy az Előfizető az összeget előre ki tudja számítani. Az Előfizető a jogkövetkezmény összegű megfizetésére köteles.

8.2.3. Elállás

Ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni.

Az üzlethelyiségen kívül kötött (pl. ügynök útján) és a távollévők között (pl. telefonos ügyfélszolgálaton keresztül) megkötött előfizetői szerződés esetén az egyéni Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. Az elállási/felmondási nyilatkozatot a Szolgáltató határidőben megtettnek tekinti, ha az Előfizető a nyilatkozatot a határidő lejártá előtt a Szolgáltatónak elküldi.

Az Előfizető elállása/felmondása esetén a felek egymással elszámolnak. A Szolgáltató az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállásról való tudomásszerzéstől számított 14 napon belül visszafizeti az Előfizető számára, az Előfizető a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a Szolgáltatónak 14 napon belül visszaszolgáltatja, valamint köteles megtéríteni a berendezés azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek (nem rendeltetésszerű használatból eredően) felróható. Felmondási jog gyakorlása esetén az Előfizető köteles a teljesített szolgáltatással arányos díjat (pl. belépési díjat) a Szolgáltatónak megfizetni.

Az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül egyebekben nem jogosult elállni (pl. személyes ügyfélszolgálaton kötött szerződés esetén, 14 napon túli elállás esetén). Az Előfizető jogszerűtlen elállása esetén az Előfizető hátrányos jogkövetkezményként köteles a Szolgáltatónak az 1. sz. mellékletben megjelölt elállási díjat, valamint – ha az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került - az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésével kapcsolatos és 1. sz. melléklet szerinti kiszállási díjat is megfizetni. Az Előfizető jogszerűtlen elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal, illetve a kiszállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig legkésőbb 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

8.2.4. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik, valamennyi megszűnés esetére vonatkozó közös feltételek

A szerződés a Szolgáltató általi felmondása, illetve Előfizető általi elállása, felmondása esetein túl megszűnik:

- a) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- b) az Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) 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 (ideértve az elektronikus levélben, elektronikus dokumentumban történő nyilatkozatot is) szüntethetik meg a felek,
- d) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől vagy a hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon,
- e) határozott idejű előfizetői szerződés a határozott idő leteltével, 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,
- f) határozott idejű előfizetői szerződés esetén, ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen,
- g) az Eht. 127. § (4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó (DJA) határozott időtartamú előfizetői szerződés határozott idejének lejártá esetén.

A jelen ÁSZF vonatkozásában természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnésének minősül az, ha a természetes személy törvényes vagy végintézkedésen alapuló örökös nélkül hal meg és az elhunyt Előfizető vonatkozásában kizárólag a Magyar Állam minősül örökösnek. Az Előfizető jogutódjának, illetve a szolgáltatás felhasználójának kérelme esetén a Szolgáltató és az Előfizető jogutódja az előfizetői szerződéssel, és az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás további nyújtásával, vagy megszüntetésével kapcsolatban a Felek megállapodása szerint járnak el.

A természetes személy elhalálozása esetén a jogutód, illetve a szolgáltatás felhasználója köteles az elhalálozás tényét 30 napon belül a Szolgáltató felé bejelenteni és igazolni. Amennyiben a Szolgáltató tudomást szerez az Előfizető haláláról, de a jogutód, illetve a szolgáltatás felhasználója azt nem jelentette be 30 napon belül, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást megtevesztés miatt felfüggeszteni, illetve a szerződést felmondani.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

8.3. A szolgáltatáscsomagok és egyes elemeinek megszüntetésével kapcsolatos jogokra vonatkozó speciális szabályok

Ha az Előfizető olyan szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, amely tartalmaz legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást vagy helyhez kötött, illetve mobil rádiótelefon szolgáltatást, a csomag minden eleme vonatkozásában

-a határozott időtartam lejártá előtt az Előfizető jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondani az Előfizetői szerződést az ÁSZF szerződésmódosításra vonatkozó feltételei szerint, ha a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében jogosulttá vált a szerződést felmondani,

-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 és a határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

-az Előfizető jogosult a Szolgáltató szerződésszegése esetén a határozott időtartam lejártáig előforduló felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében jogosulttá vált a szerződést felmondani azért, mert:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) 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, vagy
- c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Ha az Előfizető a Szolgáltató szerződésszegése szerinti esetkörben mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, a szolgáltatáscsomag minden elemére alkalmazni kell, hogy az Előfizető által megtérítendő készülékkezdvezmény összege nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem a készülékkezdvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

8.4. A szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

Ha ez műszakilag megvalósítható, a Szolgáltató köteles biztosítani az Előfizető számára az internet-hozzáférési szolgáltatás folytonosságát internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén.

A Szolgáltató a szolgáltatóváltás esetén átadó szolgáltató, amennyiben az Előfizető a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést a meglévő szolgáltatásokra megszünteti.

A Szolgáltató a szolgáltatóváltás esetén átvevő szolgáltató, amennyiben jövőbeni Előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést az új szolgáltatásokra megkötöti.

Az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltási kezdeményezését lehetővé teszi

- a) ügyfélszolgálatán, amennyiben az Előfizető megfelelően azonosítható és
- b) valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, amely ügyfélszolgálati feladatokat is ellát.

A szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető az internet-hozzáférési szolgáltatóváltási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére bejelenti.

Ha az igényelt szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetőt, és új előfizetői szerződést köt;
- b) az átvevő szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető szolgáltatóváltási megállapodást kötnek, melyben rögzítik a szolgáltatóváltás napját, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat; és
- c) a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető megbízza az átvevő szolgáltatót, hogy a szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetése, és ha szükséges, a szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.

A szolgáltatóváltás díját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Ha a szolgáltatóváltás műszaki okból a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a szolgáltatóváltási megállapodás az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül kerül megkötésre.

A szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített szolgáltatóváltás dátuma megállapodással, igazolható módon módosítható.

A szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető a szolgáltatóváltási igényét legkésőbb a szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja. Az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

Az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót értesíti a szolgáltatóváltásról az előfizetői adatok, a megszüntetendő szolgáltatások, a szolgáltatóváltás dátuma, valamint - ha szükséges - a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.

Az igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja

- a) az Előfizető sikertelen azonosítása esetén;

b) ha az Előfizetőnek a szolgáltatóváltási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt igazolhatóan értesítette;

c) ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

Ha az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt elutasította, az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat - ha szükséges, igazolt módon történt megállapodáson alapuló módosítással - folytatható.

Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az Előfizetőt átvevő szolgáltató biztosítja, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon kezdje meg az internet-hozzáférési szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama ne haladja meg az egy munkanapot.

Azon internet-hozzáférési szolgáltatást tartalmazó szolgáltatáscsomagra vonatkozó szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szabályait a szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.

A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén az átvevő szolgáltató a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres szolgáltatóváltásról.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatásait - ha műszakilag lehetőség van az átadó és átvevő szolgáltató szolgáltatásainak egyidejű nyújtására - az átadó szolgáltató értesítéséig fenntartja. Ilyen lehetőség hiányában az átadó szolgáltató a szolgáltatását a szolgáltatóváltási megállapodásban rögzített napig fenntartja.

A sikeresen végrehajtott szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

Ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő Előfizető kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató Előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az Előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az Előfizető a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál megfizeti.

Az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére a jelen pont szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A szolgáltatóváltás nem megfelelősege esetén az Előfizetőt megillető kompenzációról az előzetes tájékoztatás rendelkezik.

9. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták

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

A jelen ÁSZF vonatkozásában

előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;

hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával megőrzi.

Szóbeli panasz:

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 (kivéve telefonos ügyfélszolgálaton tett panasz esetén, ha a hangfelvétel tartalmára vonatkozó feltételek fennállnak), és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan írtak szerint köteles eljárni.

Írásbeli panasz:

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseivel összhangban egységesen 3 (három) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az írásbeliség követelményének e pont vonatkozásában levél, telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését (tartós adathordozó).

9.2. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani a megreklamált számlák tekintetében.

A Szolgáltató jogosult az általános panaszra vonatkozó, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel (díjat tartalmazó számla) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidejére történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjat tartalmazó számlán) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

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

kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben az Előfizető/Költségviselő bármely felszámított díj összegét vitatja, akkor Előfizető/Költségviselő kizárólag az adott díjat tartalmazó számla egészével kapcsolatosan nyújthat be reklamációt.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az ÁSZF **1. sz. mellékletében** meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel.

Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

9.3. Kártérítési igény

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált igénylőt, Előfizetőt és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis maior okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

9.4. Az ügyfélszolgálattal kapcsolatos tájékoztatás

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF, további elérhetőségeit a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza.

A Szolgáltató köteles a Végfelhasználó kérésére telefonos és személyes ügyfélszolgálatán, (elektronikus úton történő megkeresés esetén elektronikus úton) a Végfelhasználók részére alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást biztosítani, ami a Végfelhasználó igénye esetén kiterjed a fogyasztási szokásain alapuló, az eddig igénybe vett szolgáltatás paramétereire összehasonlítva leginkább hasonló, kedvezőbb árú szolgáltatáscsomagok ismertetésére.

A Szolgáltató továbbá köteles legalább évente tájékoztatni a Végfelhasználókat a legkedvezőbb díjszabásról az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakra is tekintettel.

Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó, illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet. A Szolgáltató nem intézkedik érdemben azokkal a bejelentésekkel, panaszokkal, megkeresésekkel kapcsolatban, amelyek hangvételüknél, témájuknál, formájuknál fogva alkalmatlanok a megválaszolásra és azokból nem azonosítható a megkeresés, bejelentés tárgya. A korábbi, érdemben megválaszolt bejelentés (hibabejelentés kivételével), panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó bejelentés (hibabejelentés kivételével), panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzi.

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

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 30 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálat elérését belföldi hálózathoz indított hívás esetén a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal biztosítja.

Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

Üzleti Előfizető esetén telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.

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, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére a telefonos ügyfélszolgálatra érkező hívásokról készült hangfelvételek kiadását hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja a Szolgáltató.

Az Előfizető a Szolgáltató megfelelő ügyfélszolgálati tevékenységének biztosítása érdekében köteles tartózkodni az ügyfélszolgálat indokolatlan igénybevételétől.

9.5. 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

Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a Szolgáltató késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Vállalkozások (Üzleti előfizetők) közötti jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét. Fogyasztónak minősülő Előfizető esetén a fenti illetékességi kikötés nem alkalmazható, a perre a polgári perrendtartás általános illetékességi szabályai az irányadók.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult az alábbi illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni:

9.5.1. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jogköre

A felhasználók és Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

Amennyiben bárki elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály sérelmét észleli, bejelentéssel élhet, amennyiben a bejelentés tárgyában nem minősülne ügyfélnek. (nem saját ügyében érte jogsérelem). A bejelentés benyújtása ingyenes. A bejelentés alapján a Hatóság mérlegelése szerint hivatalból eljárást indíthat.

Amennyiben az Előfizető elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály sérelmét észleli saját, egyedi ügyében, úgy kérheti eljárás lefolytatását. A kérelemre az eljárás megindul, a kérelem benyújtása eljárási díj megfizetésével jár.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban 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.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság („NMHH”)

Cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25. E-mail: info@nmhh.hu

Postacím: 1525. Pf. 75

Fax: (06 1) 457 7100

További ügyfélkapcsolati pontok:

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

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

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

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

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

A kérelmek és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (rövid neve: Eht.)
- 5/2011. (X. 6.) NMHH rendelet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság egyes eljárásainak igazgatási szolgáltatási díjairól és a díjfizetés módjáról
- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

9.5.2. Média- és Hírközlési Biztos

Elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 60 nap.

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (+36 1) 429 8644

Fax: (+36 1) 429 8761

Honlap: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

A panasz megtételének módját tartalmazó jogszabály:

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

9.5.3. Fogyasztóvédelmi hatáskör

- az Fgytv. 16/B. §-ában, 17/A, 17/B, 17/D. § (1) - (2) bekezdésében, 29. § (11) bekezdésében foglaltak,

- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontjában meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokkal összefüggő fogyasztóvédelmi ügyek,

- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény 10. § (1) bekezdésében foglaltak,

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása esetén a Gazdasági Versenyhivatal jár el.

A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos. A Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó jogsértés miatt bárki bejelentéssel vagy panasszal élhet a Gazdasági Versenyhivatalnál. A Gazdasági Versenyhivatal eljárásainak határidejéről, az eljárások további feltételeiről a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény rendelkezik.

9.5.4. Gazdasági Versenyhivatal

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

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

9.5.5. A bírósághoz fordulás módját tartalmazó jogszabályok

2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

9.5.6. A Békéltető Testületek hatásköre

Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) az illetékes Békéltető Testület jár el:

A békéltető testületi eljárás a fogyasztó kérelmére indul, díjmentes. Az eljárás időtartama 90 nap, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

Az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén valamennyi megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett békéltető testület eljárhat:

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.

Telefonszám: +36 (1) 488-2131

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: bekeltet.bkik.hu

Csongrád-Csanád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Megyei Békéltető Testületet

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszám: +36-62/549-392

E-mail cím: bekelteto.testulet@cskik.hu

Baranya Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszám: (72) 507-154

E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu, info@baranyabekeltetes.hu

Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Megyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.

Telefonszáma: (74) 411-661

E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Megyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszáma: (88) 814-111

Fax száma: (88) 412-150

E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Megyei Békéltető Testület

Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszám: (22)-510-310

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu, fmkik@fmkik.hu

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

E-mail cím: zmkik@zmkik.hu; zmbekelteto@zmkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 9700, Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356, (94)-506-645

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Borsod Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Megyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, (46)-501-871

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Megyei Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.

Telefon: (82) 501-000, (82) 501-026

E-mail cím: skik@skik.hu

A kérelem megtételének módját tartalmazó jogszabály:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

9.5.7. Fogyasztóvédelmi ügyben általában eljárhat

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége (FEOSZ) és tagszervezetei

1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Telefon: 06-30-400-4477, 06-30-515-3210

E-mail: feosz@feosz.hu

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

9.5.8. Személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.;

postafiók: 1363 Budapest, Pf. 9.;

telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410;

Honlap: www.naih.hu

e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

10. Előfizetői szolgáltatások díja, díjcsomagok, egyszeri díjak, különleges és célzott díjszabási rendszerek, akciók részletes leírása, díjazási feltételek

Általános díjazási feltételek, díjazási időszakok

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az **1 sz. melléklet a)** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni az igénybe vett díjcsomagra, díjcsomagokra vonatkozó díjak szerint. Rendszeres díj különösen a havi előfizetési díj. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként az **1 sz. melléklet** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni. Az **1. sz. melléklet b)** tartalmazza – többek közt – az egyszeri díjakat, szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

Az egyes díjak fogalmát és mértékét az ÁSZF **1. sz. melléklet c)** tartalmazza.

A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez biztosított kihelyezett hírközlési eszközt használati díja ellenében az Előfizető részére használatba (bérbe) adja, vagy a Szolgáltató által meghatározott és az Előfizető által elfogadott áron értékesíti az előfizető számára.

10.1. Belépési díj:



A szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor, illetve a már kiépített hozzáférési ponton új szerződés megkötésekor az 1. sz. melléklet szerinti egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető az ehhez kapcsolódóan befizetett díj(ak) visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

Az Igénylő/Előfizető a belépési díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget köteles előre megfizetni.

A belépési díj az előzetes tájékoztatásban leírt szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén, 1 végberendezés működtetését biztosító csatlakozás esetére érvényes díj.

Nem standard csatlakozási feltételek esetén a Szolgáltató a csatlakozást egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése stb.) fennállásától teheti függővé.

Ha az Előfizető több végberendezést kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja. Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket (kábel, kábelcsatorna, csatlakozó) kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

10.2. A számlázás feltételei

A folyamatos előfizetői szolgáltatásokra a Szolgáltató havi - naptári havi előfizetés és nem csoportos beszedés esetén elszámolást alkalmaz, ennek megfelelően a Szolgáltató a szolgáltatásokról havonta bocsát ki számlát.

A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról az esedékes hónapot megelőző hónap 25. napja és az esedékesség hónapjának 5. napja között számlát küld az Előfizetőnek, a számla összegét az azon feltüntetett hatánapig köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő az esedékes hónap 15. napja és 25. napja közé eshet, a fizetési határidő eltérhet az egyes fizetési formák esetében.

A Szolgáltató lehetőséget biztosíthat az Előfizető által meghatározott időszak előre fizetésére, valamint határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a fizetendő díjat egy összegben előre igényelheti.

A Szolgáltató papír alapú vagy elektronikus számlát bocsát ki. A Szolgáltató a papír alapú számlát postai úton, vagy saját kézbesítés útján küldi meg az előfizető részére. A Szolgáltató az elektronikus számlát elektronikus számlabemutató rendszeren küldi meg az előfizető részére.

Ha az előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát elektronikus levél vagy elektronikus számla bemutató rendszer helyett a továbbiakban postai úton küldi meg az előfizető részére. A szolgáltató az elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutató rendszeren megküldött számla esetében az előfizető részére díjkezdvezményt adhat. Postai úton küldött számla esetén, ha az előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát a továbbiakban elektronikus úton küldi.

Ha az Előfizető az elektronikus számlát, illetve annak elérhetővé tételéről szóló számlaértesítő elektronikus levelet tárgyhó 5. napjáig, vagy a postai úton megküldött számlát a tárgyhó 14. napjáig nem kapja meg, vagy a számlán szereplő összeg nem egyezik a Felek által megállapított összeggel, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Amennyiben Előfizető e bejelentését elmulasztja, számlamásolatot nem igényel, az ebből eredő Előfizetőt ért károkért Szolgáltató nem felel.

Ha bármelyik fizetési hatánap munkaszüneti napra esik, a fizetés hatánapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni.

10.3. A díjfizetés módja és feltételei

A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által választott módon, vagy a jogszabályban megállapított bármely fizetési mód igénybevételevel történhet.

10.3.1. A fizetési módok különösen a következők

- a) készpénzzel, bankkártyával az ügyfélszolgálati irodában,
- b) a Szolgáltató által biztosított készpénz átutalási megbízással (csekkkel),
- c) pénzintézetnek adott Előfizetői felhatalmazás alapján csoportos beszedési megbízás útján lakossági folyószámláról pénzintézeti átutalással,
- d) Előfizető részéről történő pénzintézeti átutalással (átutalási megbízás útján),
- e) virtuális bankkártya tranzakció útján (Ügyfélkapu hozzáférés esetén).

Csoportos beszedés alkalmazása esetén az Előfizető feladata és felelőssége a csoportos beszedés banki felhatalmazásának megteremtése, a megfelelő limit alkalmazása, valamint a megfelelő beszedési azonosító, valamint megfelelő előfizetői csoportos beszedési azonosító alkalmazása a banki beszedések indításakor.

A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére a szerződéskötéskor, vagy ezen fizetési mód választásakor átadásra kerül.

A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, vagy megadása.

Előfizető által indított készpénz átutalási megbízás és Előfizető részéről történő pénzintézeti átutalás esetén az Előfizető az átutalás közlemény rovatában a befizetés azonosítása érdekében köteles feltüntetni annak a számlának a számlaszámát, amely számla ellenértékét rendezi. A közlemény rovatban kizárólag egy számla sorszámaának feltüntetése megengedett, több számla ellenértékének egyidejű rendezése esetén Előfizető köteles a befizetés megfelelő azonosítása érdekében számlánként külön átutalást teljesíteni. Annak felelőssége, hogy a befizetés megfelelően azonosítható legyen, az Előfizetőt terheli, a közlemény rovat nem megfelelő kitöltése miatt a befizetések helytelen könyveléséből eredő problémákért és esetleges károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

10.3.2. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálat útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzintézeti teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják).

Csoportos beszedési megbízás és egyedi pénzintézeti átutalás esetén a pénzügyi teljesítés napja az a nap, amikor a Szolgáltató az előfizetőt beazonosítható módon tudomást szerez a díj Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásáról, de legkésőbb a jóváírást követő 3. munkanap.

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk.-ban meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 6:42 §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a

kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A Szolgáltató – az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okú – előrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

Amennyiben az Előfizető nem teljesíti a Szolgáltatóval szemben fennálló bármely fizetési kötelezettségét önkéntesen, a követeléskezeléssel és a követelés érvényesítésével kapcsolatos valamennyi járulékos költség (különösen: illetékek, végrehajtási díjak, munkadíjak) az Előfizetőt terhelik.

10.3.3. A szolgáltató által kibocsátott számlán szerepel az előfizető egyenlege. Amennyiben az Előfizető fizetési kötelezettségét határidőre nem teljesítette, a számlán szereplő egyenleg tájékoztat a fennálló tartozásról. A tájékoztatás nem minősül fizetési felszólításnak. A Szolgáltató a fizetési határidőt követő legalább 8 nap elteltével - amennyiben az Előfizető továbbra sem egyenlített ki tartozását- fizetési felszólítást küld az Előfizető számára. A fizetési felszólítás díját az ÁSZF 1./b) sz. melléklete tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető jelzi és bizonyítja, hogy a fizetési határidőt önhibáján kívül mulasztotta el, a Szolgáltató a fizetési felszólítás díját nem számolja fel, illetve a már felszámított díjat a következő havi számlán jóváírja.

Amennyiben az Előfizetőnek a felszólításban megjelölt határidőt követően is esedékes díjtartozása van, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF szerinti feltételek fennállása esetén az előfizetői szolgáltatás korlátozására (ÁSZF 6.2. pont), felfüggesztésére (ÁSZF 6.3. pont), illetve az előfizetői szerződés felmondására (ÁSZF 8.2.1. pont)

10.4. Óvadék / Vagyoni biztosíték alkalmazásának esetei

A Szolgáltató kizárólag az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendeletben (Eszr.) meghatározott esetekben jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot (pénzbeli óvadékot) kérni. Vagyoni biztosíték az alábbi esetekben követelhető:

- a) Ha az Előfizetőnek a Szolgáltatónál felmondásra vagy korlátozásra okot adó díjtartozása áll fenn, és a Szolgáltató a szerződés felmondása vagy a korlátozás fenntartása helyett óvadék nyújtása mellett lehetőséget biztosít a szolgáltatás igénybevételére.
- b) Ha a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok alapján megalapozottan valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése során a Szolgáltatót lényeges körülmény (pl. személyazonosság, fizetőképesség) tekintetében megtévesztette.
- c) Üzleti előfizetők esetében, amennyiben az Előfizető ellen csőd-, felszámolási vagy végelszámolási eljárás indult.
- d) A Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére használatba adott hírközlési végberendezések (pl. ONT, Home Gateway) épségének biztosítására, az 1. sz. mellékletben rögzített fix eszközóvadék formájában, amennyiben az Előfizető fizetési múltja vagy egyedi kockázati besorolása ezt indokolja.

A vagyoni biztosíték összege lakossági előfizető esetén nem haladhatja meg a szerződés szerinti szolgáltatások 3 havi előfizetési díját.

10.5. Díjfizetés átvállalása

Amennyiben az Előfizető harmadik személyt jelöl meg, aki a Szolgáltatás díjainak megfizetését helyette vállalja („Költségviselő”), és a Költségviselő írásban nyilatkozik arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja, akkor a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői Szerződésben meghatározott Költségviselő nevére és címére állítja ki.

Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a Költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet.

A Költségviselő kizárólag a díjfizetéssel kapcsolatos kérdésekben jogosult eljárni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató megtagadhatja azt, hogy az Előfizető helyett a Költségviselő fizesse a szolgáltatás díját. Ez esetben Szolgáltató az Előfizető nevére állítja ki a számlát.

A Költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a Költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez főzött jogkövetkezmények alól.

Amennyiben a Költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető a díjak kiegyenlítéséért készfizető kezesként felel.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a Költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

10.6. Az elektronikus számlázásról

Az elektronikus számla fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő elektronikus számlát bocsát ki, és az erre vonatkozó jogszabályi kötelezettségeknek megfelel. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

Az elektronikus számla igényelhető:

az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy

az előfizetői szerződés módosítása keretében (ld. előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok).

Az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltató által üzemeltetett Ügyfélkapu hozzáféréssel, melynek kötelező eleme egy állandó és létező e-mail cím. Elektronikus számla csak a tárgyhót követő hónaptól igényelhető.

Az Előfizető tartozik felelősséggel azért, hogy létező, számára hozzáférhető, illetéktelen személyek elől védett e-mail címet adjon meg a Szolgáltatónak, melyre a Szolgáltató a számlázás rendjére vonatkozó ÁSZF rendelkezéseknek és egyéb jogszabályoknak megfelelően elküldi az Előfizető elektronikus számlájáról szóló értesítést. Az Előfizető szavatol azért, hogy az általa megadott e-mail címet fenntartsa, ahhoz hozzáférési joggal rendelkezzen. Az Előfizető a megadott e-mail címének megszűnéséről, vagy az e-mail cím megváltoztatásáról 15 nappal korábban köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni az adatváltozásra vonatkozó szabályok szerint, a módosított e-mail cím egyidejű megadásával.

A Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli abban az esetben, ha az elektronikus számlát az Előfizető a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény – különösen a megadott e-mail cím megszűnéséről vagy módosulásáról való értesítés elmaradása, illetve a szükséges beállítási módosítások elmaradása – miatt nem kapja meg, illetve ilyen vagy hasonló okból nem fér hozzá.

Az e-számla szolgáltatás igénybevétele esetén a számla kézbesítését az elektronikus számlának az Ügyfélkapu felületen történő hozzáférhetővé tétele jelenti, amelyről az Előfizető által megadott e-mail címre elektronikus levél vagy más tartós adathordozó formájában a Szolgáltató értesítést küld.

Az elektronikus számlázás esetén – a számlázás jellegéből adódóan – az Előfizető postai úton számlát és mellékelten befizetési csekket (sárga csekket) nem kap, így a teljesítés banki átutalással, postai átutalással (rózsaszínű csekken), valamint bármilyen más online fizetési formában történhet, valamint a Szolgáltató kizárólag az ügyfélszolgálati helységében elfogad készpénzes teljesítést is.

Elektronikus számlázást választó Előfizető részére – a számla nem megfelelő teljesítése esetén – küldött fizetési emlékeztető is elektronikus úton kerül a Szolgáltató részéről megküldésre. Hasonlóan az elektronikus számlához, az emlékeztető is megküldöttnek minősül az Előfizető által megadott e-mail címre történő értesítés továbbításával.

Az elektronikus számlázási mód lemondására személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységeiben vagy az Ügyfélkapun keresztül van lehetőség. A lemondás feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, melyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

10.7. Fogyasztói árindex változása miatti díjkiigazítás

A fogyasztói árindex változása miatti díjkiigazítási kikötés

Az ÁSZF 1. sz. mellékletében („Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások”) illetve előfizetői szerződésekben szereplő havi előfizetési díjak és az igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb járulékos havi díjak a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által előző évre közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (növekszik vagy csökkenek).

A díjkiigazításra a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest, a KSH éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 120 napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor.

A díjkiigazításról a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket, azonban a jelen pont szerinti díjkiigazítás alkalmazása nem minősül az előfizetői szerződés módosításának.

10.8. A különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni, mely akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően határozhatja meg.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkor ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott időtartamra kötött előfizetői szerződés alapján.

A kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az ÁSZF 2. számú Akciós melléklete, valamint az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.

A Szolgáltató által meghatározott akciók kizárólag a Szolgáltató által meghatározott időtartamban vehetőek igénybe, vagy a Szolgáltató egyoldalú döntése alapján jogosult azon feltételeket módosítani.

Akciós kedvezmény lehet:

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

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

Szolgáltató az akció keretében a belépési vagy egyéb egyszeri díjat elengedheti. A belépési vagy egyéb egyszeri díj térítendő, amennyiben előfizető 1 naptári évben 2-nél többször módosít határozott időre kötött szerződésén.

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

A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van,
- c) a Szolgáltató bizonyos földrajzi helyet vagy helyeket határozott meg, melyeken a szolgáltatást az akciós feltételek figyelembevételével lehet igénybe venni, és az Előfizető erről a helyről egy olyan helyre kéri az áthelyezést, amely hely nincs megjelölve az akció igénybevételi helyeként.

Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött

előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

11. Fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei, az ezekkel kapcsolatos aktuális tájékoztatás elérhetősége

A Szolgáltató kifejezetten a fogyatékossgal élő végfelhasználók részére nem nyújt speciális szolgáltatást és terméket. A Szolgáltató egyes ügyfélszolgálati akadálymentesítettek, melyek elérhetőségét a Szolgáltató oldalán közzétett tájékoztatás tartalmazza.

12. Egyéb feltételek, az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

12.1. A Szolgáltató értesítési kötelezettsége

A szolgáltató értesítési kötelezettségének választása szerint 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) a hálózat felújítása, átalakítása, cseréje, karbantartása miatt történő szünetelés esetén 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.

Hírközlésre vonatkozó szabály az előfizető értesítésének módját meghatározhatja, ez esetben a Szolgáltató az értesítési kötelezettségének az előírt módon tesz eleget.

Tartós adathordozón történő értesítést a szolgáltató által megküldöttnek kell tekinteni, ha a szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az előfizető számára hozzáférhetővé válik.

Az értesítés az előfizető számára hozzáférhetővé válását a Szolgáltató biztosította, így azt az ellenkező bizonyításáig megküldöttnek kell tekinteni:

-postai úton (pl. számlalevélben), nem tértivevény-szolgáltatással megküldött értesítés esetén a postára adástól, saját kézbesítés útján megküldött értesítés esetén a postaládába helyezéstől számított harmadik munkanapon,

- a tértivevény-szolgáltatással küldött értesítés esetén

- átvétel esetén a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában,
- átvétel megtagadása esetén a kézbesítés megkísérlésének napján
- „nem kereste, „címezett ismeretlen”, „ismeretlen helyre költözött” jelzés visszaérkezése esetén a feladás napját követő ötödik napon,

- elektronikus levélben küldött értesítés esetén az elektronikus levél előfizető -előfizetői szerződésben megjelölt- e-mail címére történő megküldésének napján, a Szolgáltató levelező rendszerének log információja alapján,

- elektronikus tárhelyen keresztül történő értesítés esetén az előfizető ügyfélkapu felületére történő megküldésének napján, a Szolgáltató rendszerének log információja alapján,

- SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján, illetve ha az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem állapítható meg az értesítés hozzáférhetővé válása, akkor a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább öt napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon.

12.2. Adatkezelési tájékoztatás elérhetősége

A Szolgáltató az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok kezelésével járó folyamatairól, eljárásairól szóló tájékoztatását a Szolgáltató internetes oldalán közzétett, illetve az Előzetes Tájékoztatás részét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

12.3. Az Előfizető együttműködési és tájékoztatási kötelezettsége

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

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

Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

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

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

Az Előfizetőt/Igénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az előfizetői szerződés eltérő rendelkezése hiányában – legkésőbb a megszűnés vagy megszüntetés napját követő 5 munkanapon belül, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni a Szolgáltató tulajdonában lévő kihelyezett hírközlési eszközt, különösen az ONT-t, a Home Gateway eszközt, a routert és azok tartozékait. A visszaszolgáltatás költsége az Előfizetőt terheli, ha az eszköz átvétele vagy elszállítása az Előfizetőnek felróható okból hiúsul meg. Az eszköz vagy tartozék elvesztése, megsemmisülése vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt az 1. sz. melléklet szerinti átalány-kártérítési fizetési kötelezettség terheli. Ha az Előfizető az elszámolást követő 30 napon belül az eszközt visszaszolgáltatja, a Szolgáltató intézkedik az átalány-kártérítés törléséről vagy jóváírásáról.

Az Előfizető a Szolgáltatóval való együttműködés, a szolgáltatás igénybevétele során köteles jogait rendeltetésszerűen gyakorolni, köteles tartózkodni a zaklató, közlést és emberi méltóságot sértő magatartástól, köteles tiszteletben tartani a Szolgáltató munkatársainak és partnereinek személyiségi és más jogait.

12.4. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

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

Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészről az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségek terhelik.

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

12.6. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira, kapcsolattartásra megjelölt adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az Igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Igénylő vagy Előfizető ebből adódó esetleges kárért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető az e pontban foglalt adatváltozás-bejelentési kötelezettségét megszegi, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető szerződésszegésére hivatkozással 60 napos felmondási idővel felmondani.

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

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

a) Lakossági (Egyéni) és Üzleti FTTH/FTTB Internet Díjcsomagok

A feltüntetett díjak bruttó árak, a lakossági csomagok a törvényi 5%-os hírközlési ÁFA-t tartalmazzák. Az üzleti csomagoknál az SLA-szintű támogatás miatt a nettó árak mellett a 27%-os ÁFA-kulcs alkalmazandó.

Díjcsomag Megnevezése	Technológia	Kínált (Le/Feltöltés)	sávszélesség Havi előfizetési (Lakossági)	díj Havi előfizetési díj (Üzleti standard)
NM Net 250	FTTB / FTTH	250 / 70 Mbps	10990Ft	20000 Ft + ÁFA
NM Net 500	FTTH (GPON)	500 / 150 Mbps	15990 Ft	30000 Ft + ÁFA
NM Net 1000	FTTH (GPON)	1000 / 1000 Mbps	19990 Ft	40000 Ft + ÁFA
NM Net 2000	FTTH (GPON)	2000 / 1000 Mbps	25990 Ft	60000Ft + ÁFA

b) Egyszeri díjak, adminisztrációs és kiszállási költségek

- **Standard belépési díj (Normál csatlakozás, 1 végponti ONT):** 50000 Ft (12 hónapos hűség szerződés aláírása esetén: 0 Ft).
- **Nem standard csatlakozás többletköltsége (30 méter feletti belső kábelezés):** 5000 Ft / méter.
- **Kiegészítő belépési díj (További fizikai LAN végpont kiépítése lakáson belül):** 20000 Ft / végpont.

- **Áthelyezési díj (Földrajzi szolgáltatási területen belüli új címre):** 40000 Ft
- **Soron kívüli / Expressz hibaelhárítási kiszállási díj (6 órán belüli megkezdés):** 60000 Ft (kizárólag üzleti előfizetőknek)
- **Eredménytelen vagy az Előfizető mulasztásából megghiúsult kiszállási átalány-kártérítés:**
 - 30000
- **Korlátozásból vagy felfüggesztésből történő visszakapcsolási díj:** 20000 Ft
- **Fizetési felszólítás (második, írásbeli emlékeztető) adminisztrációs díja:** 5000 Ft
- **Számlázási adatok / Forgalmi kimutatás másodszori nyomtatása 12 hónapon belül:** 5000 Ft
- **Internet-hozzáférési szolgáltatóváltási eljárási díj (Átvevőként):** 0 Ft

c) Eszközök elvesztése, megrongálódása miatti átalány-kártérítési díjak

- **GPON ONT (Optikai hálózati modem) végberendezés:** 80000 Ft
- **Home Gateway (Integrált Wi-Fi router és modem):** 90000 Ft
- **Külső tápegység (ONT / Router táp):** 20000 Ft
- **Eszköz óvadék (nem saját tulajdonú ingatlan/bérlők esetén):** Háromhavi előfizetési díjnak megfelelő összeg.

2. sz. melléklet: A Szolgáltató által nyújtott akciós ajánlatok

1. „Hűségért Kedvezmény” Akció (Visszavonásig érvényes)

- **Érintett kör:** Minden olyan új Egyéni és Üzleti előfizető, aki a szolgáltatás megrendelésekor **12 hónapos határozott idejű hűségnyilatkozatot** tesz.
- **Biztosított kedvezmények:**
 - A Standard belépési díj 50000Ft) 100%-a elengedésre kerül (0 Ft).
 - A választott internetes díjcsomag havidíjából a Szolgáltató havi 0 Ft fix kedvezményt biztosít a határozott időtartam alatt (az 1. sz. melléklet táblázata már a kedvezményes árakat tartalmazza).
- **Kizáró feltételek:** Az akcióból kizárásra kerül az az igénylő, akinek a megadott létesítési címen a Szolgáltató felé 1 éven belül lejárt díjtartozása volt, vagy aki a jelentkezést megelőző 30 napban az adott címen meglévő Network Manager szerződést felmondott.

2. „Digitális Jólét Alapcsomag” (DJA) határozott idejű szerződéses feltételei

- **Érintett csomag:** NM Net 250 (DJA verzió).
- **Kedvezmény:** Azon természetes személyek részére, akik nyilatkoznak, hogy nem rendelkeznek otthoni internet-előfizetéssel, a standard lakossági árhoz képest további 15% kedvezményt biztosít a Szolgáltató 12 hónapig. A 12 hónapos határozott időtartam lejártá előtt a Szolgáltató az Eht. 134. § (14b) bekezdése szerint értesíti az Előfizetőt. Ha az Előfizető eltérően nem nyilatkozik, a határozott idő leteltével a szerződés automatikusan határozatlan idejűvé

alakul, és a szolgáltatás nyújtása folyamatosan fennmarad úgy, hogy az Előfizetőt terhelő havidíj nem lehet magasabb a határozott idő alatt alkalmazott kedvezményes díjnál.

3. sz. melléklet: A szolgáltatás minőségi mutatói

„A” TÁBLÁZAT: Díjcsomagonkénti kötelező sávszélességi mutatók

A sávszélességi értékek garantálása a MARUO elvárásoknak megfelelően a végponti Telekom tulajdonú vagy Telekom által biztosított optikai interfész Ethernet portján mérve értendő.

Csomag neve	Maximális (kínált) letöltési sebesség	Maximális (kínált) feltöltési sebesség	Rendes körülmények között letöltés (az idő 90%-ában)	Rendes körülmények között feltöltés (az idő 90%-ában)	Garantált (minimális) letöltési sebesség	Garantált (minimális) feltöltési sebesség
NM Net 250	250 Mbps	70 Mbps	200 Mbps	50 Mbps	100 Mbps	30 Mbps
NM Net 500	500 Mbps	150 Mbps	400 Mbps	120 Mbps	200 Mbps	60 Mbps
NM Net 1000	1000 Mbps	1000 Mbps	900 Mbps	900 Mbps	400 Mbps	400 Mbps
NM Net 2000	2000 Mbps	1000 Mbps	1600 Mbps	900 Mbps	700 Mbps	400 Mbps

„B” TÁBLÁZAT: Céltértek és hálózati jellemzők (Éves szinten)

- Rendelkezésre állás (Lakossági): $\geq 99,5\%$ / év.

- **Rendelkezésre állás (Üzleti SLA):** $\geq 99,8\%$ / év.
- **Csomagvesztési arány (Packet Loss):** $\leq 0,1\%$.
- **Késleltetés (Ping / Latency belföldi szerverre):** ≤ 10 ms (FTTH) / ≤ 18 ms (FTTB).
- **Jitter (Késleltetés-ingadozás):** ≤ 2 ms.

Az internet sebességét befolyásoló, Szolgáltató hatáskörén kívüli tényezők:

1. **Wi-Fi kapcsolat használata:** A rádiófrekvenciás környezet, a falak vastagsága és a környező routerek interferenciája miatt a sávszélesség Wi-Fi-n csökkenhet. A garantált sebességek kizárólag Cat5e vagy Cat6 kábellel közvetlenül az ONT-re kötött számítógépen kérhetők számon.
2. **Az Előfizető végberendezése:** A 100 Mbps feletti sebességek méréséhez az Előfizető gépében Gigabit Ethernet kártya, megfelelő processzorteljesítmény és SSD meghajtó szükséges.
3. **Mögöttes hálózati kimaradások:** A MARUO hálózaton keletkező fizikai kábelszakadások vagy a Magyar Telekom gerinchálózatát érintő központi üzemzavarok időtartama a Network Manager Kft. hibaelhárítási idejét meghosszabbítja (az ÁSZF 5.2.2. pontjában rögzített feltételek szerint).

4. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek (Acceptable Use Policy – AUP)

A Network Manager Kft. hálózatának integritása, a sávszélességgel való gazdaságos és méltányos gazdálkodás védelmében az Előfizető köteles betartani az Internet Szolgáltatók Tanácsa (ISZT) által kiadott normákat.

1. Tiltott hálózati tevékenységek (Korlátozást és azonnali felmondást vonnak maguk után):

- **Kéretlen üzenetek tömeges küldése (SPAM):** Reklámcélú vagy rosszindulatú e-mailek automatizált, tömeges kiküldése a Szolgáltató SMTP szerverein vagy dinamikus IP-címein keresztül.
- **Hálózati támadások indítása vagy támogatása (DoS/DDoS):** Más internetes végpontok, szerverek túlterhelésére, megbénítására irányuló tevékenység, nyitott proxyk vagy fertőzött zombi-számítógépek (botnetek) üzemeltetése.
- **Illetéktelen behatolás (Hacking/Portscanning):** Más rendszerek biztonsági réseinek engedély nélküli fűrkészése, jelszófeltörési kísérletek, adathalászat (Phishing).
- **IP-cím hamisítás (IP Spoofing):** Csomagküldés hamisított forrás-IP-címmel a hálózati azonosítás megkerülése érdekében.

2. A szolgáltatás továbbértékesítésének tilalma:

- Az Előfizető az internet-hozzáférést kizárólag a saját háztartásában vagy üzlethelyiségében jogosult használni. Szigorúan tilos a jelet az ingatlan határain túlra vezetékesen (UTP) vagy vezeték nélkül (irányított Wi-Fi antennák) átlőni, és azt harmadik személyeknek ingyenesen vagy ellenérték fejében továbbadni, megosztani.

4. Az osztott erőforrások védelme (Extrém forgalmi korlát):

- A hálózat MARUO alapú megosztott kapacitásának védelmében a Szolgáltató **extrém használatnak** tekinti, ha az Előfizető havi adatforgalma (le- és feltöltés összesen) egy naptári hónapon belül meghaladja a **2600 Gigabyte (GB)** mennyiséget.
- A limit 80%-ának (2080 GB) elérésekor a Szolgáltató automatikus e-mail figyelmeztetést küld. A limit túllépése esetén a Szolgáltató az ÁSZF 5.2. pontja alapján jogosult a sebességet a számlázási ciklus végéig korlátozni, ismételt túllépés esetén a szerződést felmondani.

5. sz. melléklet: Plum TV IPTV/OTT Műsorterjesztési Szolgáltatás Csatornakiosztás, Kiegészítő Funkciók és Műszaki Feltételek

1. Általános rendelkezések és a szolgáltatás jellege

Jelen melléklet az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi, és részletesen szabályozza a Network Manager Kft. által nyújtott Plum TV (Plum iTV) műsorterjesztési szolgáltatás csatornakiosztását, a választható programcsomagokat, a kiegészítő digitális funkciókat, valamint az igénybevételhez szükséges egyedi végberendezési feltételeket.

A Szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatást két technológiai üzemmódban biztosítja az előfizetői csomagtól függően, az ÁSZF 3.2. pontjában rögzítettekkel összhangban:

a) IPTV üzemmód: A menedzselte IP-hálózaton keresztül nyújtott televíziós szolgáltatás, amely kizárólag a Szolgáltató vagy a hálózati partner (MARUO) által biztosított fizikai előfizetői hozzáférési ponton, Ethernet-kábelen keresztül csatlakoztatott Set-Top-Box (STB) eszköz segítségével vehető igénybe garantált minőségben.

b) OTT üzemmód: Nyílt internetkapcsolaton keresztül elérhető televíziós szolgáltatás, amely a kompatibilis végberendezéseken (okostelefon, tablet, webes felület, okostévé alkalmazás) futtatott Plum TV applikáció segítségével vehető igénybe, az Előfizető mindenkori internetkapcsolatának minősége és sávszélessége mellett.

2. Programcsomagok és Csatornakiosztás

A Szolgáltató a lineáris televíziós csatornákat az alábbi strukturált csomagokban teszi elérhetővé. A mindenkori aktuális csatornalistát és a nyelvi verziókat a Szolgáltató a weboldalán naprakészen közzéteszi.

2.1. Plum Start Csomag (Alapcsomag)

A legalacsonyabb belépési szintű programcsomag, amely tartalmazza a kötelezően terjesztendő közszolgálati csatornákat és a legnépszerűbb kereskedelmi adókat.



Sorszám	Csatorna Megnevezése	Típus / Jelleg	Felbontás
1	M1	Közzszolgálati / Hírek	HD
2	M2 / Petőfi TV	Közzszolgálati / Ifjúsági	HD
3	M4 Sport	Közzszolgálati / Sport	HD
4	M5	Közzszolgálati / Kulturális	HD
5	Duna TV	Közzszolgálati / Nemzeti	HD
6	RTL	Kereskedelmi / Általános	HD
7	TV2	Kereskedelmi / Általános	HD
8	VIASAT3	Szórakozás / Sorozatok	SD
9	ATV	Hírek / Közélet	SD

2.2. Plum Family Csomag (Családi csomag)

A Start csomag tartalmán felül kiterjesztett film-, gyermek-, ismeretterjesztő és nemzetközi csatornakinálatot tartalmazó csomag.

Sorszám	Csatorna Megnevezése	Típus / Jelleg	Felbontás
10	Discovery Channel	Ismeretterjesztő	HD
11	National Geographic	Ismeretterjesztő	HD
12	RTL Három	Film / Szórakozás	SD
13	Super TV2	Kereskedelmi / Szórakozás	SD
14	Mozi+	Filmek	HD
15	Comedy Central	Humor / Sorozatok	SD
16	Nickelodeon	Gyermek / Ifjúsági	SD
17	Disney Channel	Gyermek / Ifjúsági	SD
18	Sport1	Sport	HD
19	Eurosport 1	Sport	HD

2.3. Prémium Kiegészítő Csomagok (Opcionális)

Külön havidíj ellenében választható, tematikus prémium csomagok:

- **Plum HBO Pak:** HBO, HBO 2, HBO 3 prémium filmcsatornák (kizárólag HD felbontásban), amelyek magukban foglalják a digitális Max (korábban HBO Max) streaming platformhoz való hozzáférést is.

- **Plum Night Pak:** Felnőtt tartalmú tematikus csatornákat tartalmazó kiegészítő csomag, amelynél a kiskorúak védelme érdekében a Szolgáltató automatikusan aktiválja a szülői felügyeleti PIN-kód zárat.

3. Kiegészítő digitális és interaktív funkciók

A Plum TV platformon az Előfizető az alábbi kiegészítő digitális kényelmi funkciókat veheti igénybe, amennyiben az adott csatorna műsortulajdonosa (műsorszolgáltatója) a digitális jogokat biztosította:

- **EPG (Electronic Program Guide):** Elektronikus műsorújság, amely a végberendezés képernyőjén megjeleníti az aktuális és a várható tévéműsorok részletes leírását, kezdési időpontját és stáblistáját.

- **Catch-up és Időeltolós funkció:** A lineáris adás élő megállításának, visszatekerésének, valamint az elszalasztott jelenetek újbóli lejátszásának lehetősége (Timeshift). Az élő adás legfeljebb 120 perc időtartamra szüneteltethető.

- **Archív lejátszás (7 napos visszanéző):** A Szolgáltató a kijelölt csatornák műsorait a sugárzást követően 7 napig (168 óra) tárolja a központi szerverein. Ez idő alatt az Előfizető a műsorokat bármikor előlről elindíthatja, megállíthatja vagy belepörgetheti.

- **nPVR (Hálózati műsorrögzítés):** Digitális felvevő funkció, amellyel az Előfizető a felhőalapú tárhelyre (Cloud nPVR) rögzítheti a kiválasztott műsorokat. Az alapértelmezett tárhelykapacitás előfizetésenként 20 óra műsoridő rögzítését teszi lehetővé, amely a felvételtől számított 90 napig marad megőrizve.

4. Műszaki feltételek és igénybevételi korlátok

A műsorterjesztési szolgáltatás IPTV üzemmódban történő zavartalan vételéhez a Szolgáltató hálózatán csatornánként (streamenként) az alábbi dedikált, szabad letöltési sávszélesség szükséges:

- **Standard Felbontású (SD) csatornák esetén:** csatornánként minimum 4-5 Mbps szabad sávszélesség.

- **Nagy Felbontású (HD) csatornák esetén:** csatornánként minimum 10-12 Mbps szabad sávszélesség.

Az internet-hozzáférési szolgáltatással egybecsomagolt IPTV szolgáltatás esetén a sávszélesség-gazdálkodás prioritásos (QoS): a televíziós adatfolyamok (streamek) mindig elsőbbséget élveznek az általános internetes adatforgalommal szemben. Emiatt az IPTV Set-Top-Box(ok) aktív működése során a lakásban mérhető internetes le- és feltöltési sebesség az ÁSZF 3.5. pontjában és a 3. sz. mellékletben rögzített maximális értékekhez képest a tévéadások sávszélesség-igényével arányosan csökkenhet. Ez a csökkenés nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének.

Egy előfizetői szerződés keretében egyidejűleg legfeljebb 3 darab Set-Top-Box eszköz csatlakoztatása engedélyezett (Multiroom szolgáltatás), a kiegészítő eszközökre vonatkozó bérleti vagy egyszeri díjak megfizetése mellett.

OTT üzemmód esetén az egyidejűleg bejelentkezett és aktív adatfolyamot futtató kliensberendezések (okostelefon, okostévé applikáció) száma legfeljebb 2 darab eszközre van korlátozva előfizetésenként.

5. Hibaelhárítási és felelősségi határok

IPTV szolgáltatás esetén a Szolgáltató felelőssége és a garantált minőségi paraméterek ellenőrzési pontja a Szolgáltató által biztosított STB eszköz HDMI vagy RCA videókimeneti portjágig terjed ki.

OTT szolgáltatás esetén a Szolgáltató felelőssége kizárólag a Plum TV központi műsorszóró szervereinek és a Plum TV alkalmazás forráskódjának megfelelő működésére korlátozódik. A Szolgáltató kifejezetten kizárja a felelősségét az alábbi okokból eredő minőségromlásért, akadozásért vagy a szolgáltatás hozzáférhetetlenségéért:

- Az Előfizető nem megfelelő minőségű, elégtelen sebességű vagy szakadozó harmadik fali internetkapcsolata;
- Az Előfizető saját tulajdonú helyi hálózatának (belső Wi-Fi router, nem megfelelő kategóriájú UTP kábelek) interferenciája vagy túlterheltsége;
- A Plum TV alkalmazás futtatására használt mobilkészít vagy okostelevízió elavult szoftververziója, elégtelen hardverkapacitása vagy nem támogatott operációs rendszere (a kompatibilis rendszerek listáját a Szolgáltató a honlapján teszi közzé).

A műsorterjesztési szolgáltatásban tapasztalt hibák bejelentésére, nyilvántartásba vételére és elhárítására az ÁSZF 5.2. pontjában rögzített általános hibakezelési folyamat és a 72 órás javítási határidő az irányadó.