

**Az INTEGRANET Kft.  
internetszolgáltatásra vonatkozó  
Általános Szerződési Feltételei**

**HATÁLYOS: 2017. január 1.**

<b>1</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....</b>	<b>6</b>
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME.....	6
1.2	A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLTATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK.....	6
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ).....	6
1.4	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME.....	6
1.5	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....	6
<b>2</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>7</b>
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5.§ (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEL.....	7
2.1.1	<i>Igénybejelentés.....</i>	7
2.1.2	<i>Az előfizetői szerződés megkötése.....</i>	8
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA.....	9
2.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI.....	9
2.4	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....	9
2.5	MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A 8.§ (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI.....	10
<b>3</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....</b>	<b>10</b>
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA.....	10
3.1.1	<i>Internetszolgáltatás.....</i>	10
3.1.2	<i>Egyéb szolgáltatások.....</i>	10
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE.....	10
3.3	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS.....	11
3.4	TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	11
3.5	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE.....	11
<b>4</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....</b>	<b>11</b>
4.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ 13/2011. (XII. 27.) NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	11
4.1.1	<i>Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények.....</i>	12
4.1.1.1	<i>Új hozzáférés létesítési ideje.....</i>	12
4.1.1.2	<i>Minőségi panasz hibaelhárítási ideje.....</i>	12
4.1.1.3	<i>Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje.....</i>	12
4.1.1.4	<i>A szolgáltatás rendelkezésre állása.....</i>	12
4.1.1.5	<i>A szolgáltatás szünetelése.....</i>	13
4.1.2	<i>Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz:.....</i>	13
4.1.2.1	<i>Garantált le- és feltöltési sebesség.....</i>	13
4.1.2.2	<i>Bithiba arány hozzáférési vonalanként.....</i>	13
4.1.2.3	<i>A telefonos ügyfélszolgálat bejelentkezési ideje.....</i>	14
4.2	AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE.....	14
4.3	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKKEK ÉS FENYEGETÉSEKKEK, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	14

4.4	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	14
<b>5</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE.....</b>	<b>14</b>
5.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....	14
5.1.1	<i>Szüneteltetés az előfizető kérésére.....</i>	<i>14</i>
5.1.2	<i>Szüneteltetés szolgáltatói érdekkörben felmerült okból és vis maior esetén.....</i>	<i>15</i>
5.1.3	<i>Szüneteltetés közérdekből.....</i>	<i>15</i>
5.1.4	<i>Szüneteltetés felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás hatálya alatt álló üzleti előfizetőkkel szemben.....</i>	<i>15</i>
5.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	16
5.2.1	<i>A szolgáltatás korlátozása.....</i>	<i>16</i>
5.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	16
<b>6</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....</b>	<b>17</b>
6.1	A HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	17
6.1.1	<i>Hibabejelentés.....</i>	<i>17</i>
6.1.2	<i>Hibajavítás, vállalt hibaelhárítási határidő.....</i>	<i>17</i>
6.1.3	<i>Hibabejelentések nyilvántartásba vétele.....</i>	<i>18</i>
6.1.4	<i>Együtműködés a hibajavításban.....</i>	<i>18</i>
6.2	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	18
6.3	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	19
6.3.1	<i>Bejelentési módok.....</i>	<i>19</i>
6.3.2	<i>Díjreklamáció.....</i>	<i>19</i>
6.3.3	<i>Kötbér és kártérítési igények.....</i>	<i>19</i>
6.3.4	<i>Jóváírás.....</i>	<i>20</i>
6.3.5	<i>Forgalmi adatok megőrzése és szolgáltatása.....</i>	<i>20</i>
6.3.6	<i>Egyéb előfizetői bejelentések, panaszok.....</i>	<i>20</i>
6.3.7	<i>Elutasítás.....</i>	<i>20</i>
6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLTÁSI IDEJE	20
6.5	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	21
6.6	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE.....	21
6.6.1	<i>A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása és elérhetősége.....</i>	<i>21</i>
	<i>Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.....</i>	<i>21</i>
6.6.2	<i>A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárása és elérhetősége.....</i>	<i>21</i>
	<i>Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.....</i>	<i>21</i>
6.6.3	<i>A Gazdasági Versenyhivatal eljárása és elérhetősége.....</i>	<i>22</i>
	<i>Gazdasági Versenyhivatal.....</i>	<i>22</i>
6.6.4	<i>A békéltető testület eljárása és elérhetősége.....</i>	<i>22</i>
	<i>Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület.....</i>	<i>22</i>
6.6.5	<i>A bíróság eljárása és elérhetősége.....</i>	<i>22</i>
	<i>Kaposvári Járásbíróság.....</i>	<i>22</i>
6.7	AZ ELŐFIZETŐK ÉRTESÍTÉSE.....	22
<b>7</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....</b>	<b>23</b>
7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ	

VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ.....	23
7.1.1 A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak.....	23
7.1.1.1 Előfizetési díjak.....	23
7.1.1.2 Forgalmi díjak.....	23
7.1.1.3 Egyszeri díjak mértéke.....	23
7.1.1.4 Hozzáférfési díjak mértéke.....	24
7.1.2 Díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, a kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt.....	24
7.1.3 A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.....	24
7.1.4 A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, s minden egyéb díj.....	24
7.1.4.1 Számlázás.....	24
7.1.4.2 Késedelmi kamat és költségek.....	25
7.1.4.3 Az akciók és az akciók díjak elérhetősége.....	25
7.2 A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	25
7.3 A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	25
7.3.1 Felelősség, kártérítés, elévülés.....	25
7.3.2 Vis maior.....	25
7.3.3 A kártérítési eljárás.....	26
7.4 AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIGYETÉS MÓDJAI.....	26
7.4.1 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása és mértéke.....	26
7.4.1.1 Szolgáltatás nyújtás megkezdésének késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	26
7.4.1.2 Meghiúsulási kötbér.....	26
7.4.1.3 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér.....	26
7.4.1.4 Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	27
7.4.1.5 Átírás és áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	27
7.4.2 A kötbérfigyetés módja.....	27
<b>8 A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI.....</b>	<b>27</b>
8.1 A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	27
8.2 INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOS SÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK 27	27
8.3 A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE N FOGLALTAKKAL ÖSSZ HANGBAN.....	27
<b>9 SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....</b>	<b>27</b>
9.1 A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMÁNAK MEGHATÁROZÁSA.....	27
9.2 A HATÁROZOTT IDŐTARTAMÚ SZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK.....	28
9.2.1 A határozott időtartamú szerződés módosítása.....	28
9.2.2 A határozott időtartamú szerződés megszűnése.....	28
<b>10 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....</b>	<b>29</b>
10.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA.....	29
10.1.1 Az adatkezelés elvei.....	29
10.1.2 A szolgáltató által kezelt adatok, tárolásuk célja és időtartama.....	29
10.1.3 Adatok átadása.....	30
10.2 AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAI RÓL ÉS KÖTELEZTSÉGEIRŐL.....	30
10.2.1 Adatbiztonság, adatvédelem.....	30
10.2.2 Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai.....	31
<b>11 AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI</b>	

**ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK).....32**

- 11.1 AZ ELŐFIZETŐK ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA.....32  
 11.2 A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ÉRTESEKRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT.....32  
 11.3 NYILATKOZAT AZ ADATOK FELHASZNÁLÁSÁRÓL KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉSI, PIACKUTATÁSI CÉLRA  
 32

**12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....32**

- 12.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....33  
 12.1.1 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel.....33  
 12.1.2 A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....33  
 12.2 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....34  
 12.2.1 Átírás.....34  
 12.2.2 Áthelyezés.....34  
 12.3 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....34  
 12.3.1 A szolgáltató rendes felmondása.....34  
 12.3.2 A szolgáltató rendkívüli felmondása.....34  
 12.4 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....35  
 12.4.1 Az előfizető rendes felmondása.....35  
 12.4.2 Az előfizető rendkívüli felmondása.....36  
 12.4.3 Az előfizető elállása.....36  
 12.5 EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK.....36  
 12.5.1 Közös megegyezés.....36  
 12.5.2 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei.....36  
 12.5.3 Eljárás a jogviszony megszüntetése esetén.....36

**13 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....36**

- 13.1 AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....37  
 13.2 A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....37  
 13.3 A VÉGBERENDEZÉSSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....37  
 13.4 AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE.....38

**14 A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZ AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS  
 38**

- 15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint- amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132.§ (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.....38

## 1 ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

### 1.1 A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: INTEGRANET Kereskedelmi és Szolgáltató  
Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató címe: 7400 Kaposvár, Kossuth Lajos utca 20. a/1

Céggjegyzékszám: 14-09-305536

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

A szolgáltató központi irodája és elérhetőségei az alábbiak:

Cím: Integranet Kft.  
7400 Kaposvár, Kossuth L. u. 20. a/1

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

Telefon és fax: 06-82/511-200

Telefon: 06-20/561-99-87  
06-30/471-48-07  
06-70/206-60-99

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: hétfőtől csütörtökig 9:00-16:00 óráig  
pénteken: 9:00-12:00

A szolgáltató az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot nem működtet, figyelemmel az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 138.§ (1) bekezdésére. A szolgáltató rögzíti, hogy szolgáltatásait elsődlegesen üzleti előfizetők számára biztosítja.

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetőség és működési rendje a [www.integranet.hu](http://www.integranet.hu) weboldalon található.

### 1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A szolgáltató hibabejelentő szolgálata a központi irodával azonos elérhetőségű.

Cím: Integranet Kft.  
7400 Kaposvár, Kossuth L. u. 20. a/1

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

Telefon és fax: 06-82/511-200

Telefon: 06-20/561-99-87  
06-30/471-48-07  
06-70/206-60-99

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: hétfőtől csütörtökig 9:00-16:00 óráig  
pénteken: 9:00-12:00

### 1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

A szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.integranet.hu](http://www.integranet.hu)

### 1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban Eht.) és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 2/2015.(III.30.) NMHH rendelete alapján 2016. október 1. napjától kezdődően határozatlan ideig hatályos.

Az ÁSZF a szolgáltatónál megtekinthető, arról másolat kérhető. Az ÁSZF érvényben lévő példány ingyenesen elérhető a [www.integranet.hu](http://www.integranet.hu) weboldalon, megjeleníthető és nyomtatható formában.

Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal elérhető a szolgáltató honlapján. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítás 24 hónapra visszamenőleg.

## **2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI**

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

#### **2.1.1 Igénybejelentés**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igény szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló igényről való tudomásszerzést követően nyilvántartásba veszi. Az igényt írásban vagy a szolgáltató székhelyén személyesen lehet előterjeszteni.

Az igény kötelező tartalmi elemei:

- az igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- természetes személy igénylő esetén születési neve, születési helye és ideje,
- nem természetes személy igénylő esetén a cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint a pénzforgalmi számlaszám,
- az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
- nyilatkozat arról, hogy az igénylő a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése,
- a szerződés tartama,
- az igénybejelentés helye és időpontja,
- az igénylő, vagy annak nevében nyilatkozatra jogosult(ak) aláírása.

A szolgáltató jogosult az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok (pl. személyi igazolvány és lakcímkártya, cégkivonat) alapján. Az okiratok bemutatásának megtagadása esetén az igény nyilvántartásba vételét a szolgáltató jogosult elutasítani.

Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja az igénybejelentőt az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezése.

A szolgáltató – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

- az igényt teljesítés, és annak elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi,
- a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot vagy
- az igényt nem teljesíti.

Amennyiben a szolgáltató az igényt teljesíti, az erről szóló értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tévőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség őt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az igény visszavonásának kell tekinteni. A szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére megküldött szerződést a szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

### **2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötése**

A szolgáltató az előfizetői szerződést írásban köti meg. Az előfizetői szerződés jelenlévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának a megtételével – így különösen a szerződés aláírásával – jön létre.

Az előfizetői szerződés távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával, így különösen a szolgáltató által kiküldött egyedi előfizetői szerződés aláírt példányának a szolgáltatóhoz történő visszaérkezésével jön létre. A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

Az előfizetői szerződés létrejöhet ráutaló magatartással is, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása – vagy aláírásának elhúzódása - esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette. Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015.(III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni. Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően elvülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2/2015.(III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

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 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 írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdése alapján a szolgáltatás jellegére figyelemmel a 2/2015.(III.30.) NMHH rendelet 11.§ (1) bekezdésében foglaltakat kell tartalmaznia.



## 2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája:

- az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- az előfizetői hozzáférési pont helye (pontos címe),
- az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- üzleti előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- az előfizetői kategóriára (egyéni vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozat,
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

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

Az előfizető a szolgáltatásokat az ÁSZF 2.1. pontja szerint megkötött előfizetői szerződés alapján az ÁSZF 3.1.1. pontjában meghatározott módokon veheti igénybe.

A folyamatos kapcsolatú szolgáltatások igénybe vételének feltétele a kapcsolat megrendelőlap alapján való kiépítése, melyet a szolgáltató vagy alvállalkozói végeznek.

A szolgáltatások igénybe vételének időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatás földrajzi korlátja, hogy a szolgáltató állandó kapcsolatú szolgáltatási igényeket azon városokból fogad el, ahol rádiófrekvenciás központot üzemeltet.

A szolgáltatási igények teljesítésének műszaki korlátja lehet a rádiós gerincet használó szolgáltatás esetén az adott hely rádiófrekvenciás elérhetetlensége (leárnýekoltsága), mely esetben a szolgáltatás e módon nem építhető ki; vagy az adott telephely körzetében üzemelő gerinc központ hiánya, mely esetben a teljesítés a gerinc központ kiépítése után történhet meg.

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

Az előfizetői szerződés alapján a szolgáltató a szolgáltatást az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles megkezdeni. Üzleti előfizetőnél a felek más határidőben is megállapodhatnak. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése ezen időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

Ha a szolgáltató a 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 kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

Az előfizetői végponton a távközlési szolgáltató létesíti a csatlakozást, mely szabványos előfizetői interfésszel történik. Az előfizető elvégezheti az interfész üzembe állítását, de a szolgáltató jogosult az interfészt, a csatlakozó számítógépet a szolgáltatás nyújtásához szükséges mélységben alkalmassági szempontból ellenőrizni. Erre a szerződéskötés előtt is sor kerülhet. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére későbbi időpontban állapodnak meg.

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

A szolgáltató nem nyújt mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást, így az általa nyújtott szolgáltatásokra ezen pont nem értelmezhető.

## 3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

### 3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

#### 3.1.1 Internetszolgáltatás

Az Integranet Kft. - alapszolgáltatásként - teljes körű internetelérést nyújt, ami lehetőséget teremt Ipv4 és IPv6 protokoll szerinti adatátvitelre az Internet világhálózaton napi 24 órában. A szolgáltató és az ügyfél közötti kapcsolatot a kapcsolat módjától függően időszakosan vagy folyamatosan biztosítja. A szolgáltató az előfizető személyére szabott, egyedileg kiépített internetszolgáltatást nyújt az előfizető egyedi igényei alapján.

Az előfizetők az Internet szolgáltatásokat a hozzáférési módtól függően az alábbi változatoknak megfelelően vehetik igénybe:

- **Bérelt vonali hálózaton keresztül:** az előfizető és a szolgáltató között kiépített bérelt vonali kapcsolaton keresztül.
- **Szórt spektrumú rádióvonalon át:** az előfizető és a szolgáltató között kiépített, frekvencia engedélyhez nem kötött, a 2,4 és 5,8 GHz frekvencia sávban működő szórt spektrumú rádióösszeköttetésen keresztül (IEE 802.11B).

A szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő hálózat(ok) megjelölése és rendszer technikája:

Minden felhasznált hálózatunk digitális IP alapú jelátvitelt biztosít.

- **Ethernet** 10BaseT kábeles hálózat 10/100Mbps sáv szélességen.
- **Leased line:** Bérelt vonali csatlakozás a távközlési szolgáltató által specifikált felületen (V.35, X.21 valamint G.703).
- **ISM Radio:** Földfelszíni rádiós hálózat: 2.4 és 5.8 GHz sávon (ISM), FHSS TSMA/CA rádióhasználati protokollal, ETSI ETS 300 328 alapján 3Mbps, valamint IEEE 802.11 alapján 11Mbps sebességgel.
- **Fiber:** single vagy multi-módú üvegszál összeköttetés Ethernet protokollal.
- **Helyi hálózaton:** a szolgáltató telephelyén Ethernet hálózaton.

#### 3.1.2 Egyéb szolgáltatások

Az Integranet Kft. az Internet világhálózatán szokásos kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. (Lehetőséget adva például; elektronikus levelezésre (e-mail), levelezési listák létrehozására (Mailing list), távoli, interaktív hálózatalérésre (TELNET), állományátvitelre (FTP), valamint WWW-re).

### 3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás igénybevehetőségének területe Magyarország területe. A szolgáltatás földrajzi korlátja, hogy a szolgáltató állandó kapcsolatú szolgáltatási igényeket azon városokból fogad el, ahol rádiófrekvenciás központot üzemeltet.

A szolgáltatási igények teljesítésének műszaki korlátja lehet a rádiós gerincet használó szolgáltatás esetén az adott hely rádiófrekvenciás elérhetetlensége (leárnyékoltsága), amely esetben a szolgáltatás e módon nem építhető ki; vagy az adott telephely körzetében üzemelő gerincközpont hiánya, amely esetben a teljesítés a gerincközpont kiépítése után történhet meg.

### **3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyre vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás**

A nyújtott szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

### **3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás nem minősül egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásnak.

### **3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Az előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe.

## **4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA**

### **4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a tényt és a vállalt célértéket a szolgáltató közzéteszi és erről egy esetleges változás esetén az ügyfeleket értesíti.

A folyamatos kapcsolatú szolgáltatásánál minden felhasználó külön hozzáféréssel rendelkezik, így a csatlakozásnál nincs foglaltság miatti várakozási idő.

A folyamatos kapcsolatú szolgáltatásoknál az éves szinten számított zavarok miatti szolgáltatásmentes időszakok nem haladják meg az időszak 5%-át, valamint ezen kapcsolaton maximum 25% terhelés mellett 60 perces átlagban a csomagvesztés kevesebb mint 25%.

A bejelentett hibákat a szolgáltató kivizsgálja, és a saját érdekkörén belül keletkezett károkat legfeljebb 72 órán belül elkezdheti elhárítani. Ezen érdekkört az előfizetővel kötött Szolgáltatási Szerződés határozza meg.

A szolgáltató és az ügyfél közötti kapcsolatot biztosító aktív intelligens eszközök felügyelete 24 órás monitoring rendszerrel történik, ami a működési paraméterek megváltozását, vagy az eszköz működés-képtelenségét a szolgáltató műszaki ügyelete felé jelzi.

A szolgáltató szolgáltatásban részt vevő rendszereinek működési paramétereit 24 órás server-monitoring rendszerrel biztosítja, és a hibás működést a műszaki ügyelet felé jelzi.

A szolgáltató és az Internet upstream közötti kapcsolat számos jelentős paraméterét 24 órás monitoring rendszerrel folyamatosan ellenőrzi, és a paraméterek szélsőséges értékeinél vagy hibás működés esetén jelzi a szolgáltató műszaki ügyelete felé.

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

A megjelölt minőségi mutatókban a szolgáltató azonos mutatót állapít meg a minőségi cél- és minimál értékekre is.

#### 4.1.1 Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

##### 4.1.1.1 Új hozzáférés létesítési ideje

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ában teljesített határideje. A vállalt minimál- és célérték 15 naptári nap.

Kizárt esetnek minősülnek:

- visszavont megrendelések
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a teljesítésre

A mutató teljesüléséhez a megvalósult megrendelések kerülnek felhasználásra. Az ellenőrzés során az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes – mindkét fél által elfogadott - megrendelés között eltelt időt minden megkezdett nap után kell számítani.

##### 4.1.1.2 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje. A vállalt minimál- és célérték: 72 óra. Minőségi panasznak minősül a szolgáltató hibaelhárító eljárás eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői hibabejelentés. Hibabejelentésnek tekintendő a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló előfizetői bejelentés, amely a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Kizárt esetnek minősül:

- előfizetői tulajdonban álló végberendezés hibája
- ha a javítás az előfizető telephelyének eléréstől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását

A minőségi célérték teljesüléséhez a szolgáltató a hálózatában – a szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

##### 4.1.1.3 Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

A forgalom mérésen alapuló díjsomagok vonatkozásában a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásnak és elintézésnek az esetek 80%-ában teljesített határideje. A vállalt minőségi cél- és minimál érték: 15 naptári nap.

Számlapanasznak minősül az adott szolgáltatás igénybevételeiről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díjak összegét vitatja.

Kizárt esetnek minősül:

- a számlára irányuló lekérdezővel
- a számla kiállításával
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje. A kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától

- a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig.
- a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

##### 4.1.1.4 A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya a teljes elvi szolgáltatási időhöz képest. A vállalt minőségi cél- és minimál érték: 95 %

A szolgáltatás igénybevehetőségének tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes

előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás kiesésnek minősül, mikor az előfizető számára a szolgáltatás nem igénybe vehető.

#### 4.1.1.5 A szolgáltatás szünetelése

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatást az előfizetők váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem tudták igénybe venni. Ide tartozik a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás esetén).

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatást az előfizetők váratlan szolgáltatás-kiesés miatt a szolgáltatási terület egészén nem tudták igénybe venni. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében. A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan percben meghatározva. A vállalt minőségi minimál- és célérték: évente legfeljebb 26280 perc – azaz az egész évre vetített teljes hozzáférési lehetőség legfeljebb 5%-a.

Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltatási területen az adott szolgáltatásra előfizetők legalább 10%-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében. A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetői bázisállomások 10%-ának teljes leállását eredményező szolgáltatás kiesésesek összidőtartama. szolgáltatási terület egészére vonatkozóan percben meghatározva.

A vállalt minőségi minimál- és célérték: évente legfeljebb 26280 perc, azaz az egész évre vetített teljes hozzáférési lehetőség legfeljebb 5%-a.

### 4.1.2 Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz:

#### 4.1.2.1 Garantált le- és feltöltési sebesség

A garantált le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén garants.

A mikron keresztül biztosított szolgáltatásnál, a le- és a feltöltés azonos (szimmetrikus, full duplex), a vállalt célérték a szolgáltatási technikától függően a megjelölt célértéknek felel meg.

Helyi hálózaton keresztül biztosított szolgáltatásnál célértékként 2Mbit/s le- és 2Mbit/s feltöltés van garants.

#### 4.1.2.2 Bithiba arány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest. Amennyiben az előfizetőnek nyújtott technológia sajátosságából adódóan a mérendő bithibákat kiküszöböli (automatikusan javítja), az egyébként hibát okozó problémák más módon, más mutatónál jelennek meg. Ebben az esetben a szolgáltatásra vonatkozóan a bithiba arányt nullának kell feltüntetni. A mérést minden olyan esetben el kell végezni, ahol eredménye értelmezhető, jellemző érték. Amennyiben a szolgáltató nem vezeti be a mutatót, dokumentálnia kell a technológiafüggő értelmezés akadályát.

A mérés során a hibásan átvitt bitek számát kell vizsgálni az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszámához arányítva. A vállalt minőségi minimál- és célérték: 0,05, azaz legfeljebb az összes átvitt bit 5%-a.

#### 4.1.2.3 A telefonos ügyfélszolgálat bejelentkezési ideje

A telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezését az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén a szolgáltató a hívások 75%-os arányban vállalja.

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

A szolgáltató nem alkalmaz a hálózatában olyan forgalom mérést, irányítást, menedzselést, amely hatással lenne a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

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

A szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett az ÁSZF rendelkezései szerint korlátozza, illetve felmondja.

#### 4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető a szolgáltatóval kötött szerződésben rögzíti a szolgáltatás-hozzáférési pontban alkalmazott interfész, valamint a végberendezés típusát, amely berendezéseknek rendelkezniük kell a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy akkor megfelelőek, ha ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

## 5 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

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

Az előfizetői szolgáltatás az alábbi okok miatt szünetelhet:

- előfizető kérésére,
- szolgáltató érdekkörében felmerült okból,
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior),
- közérdekből,
- üzleti előfizetők szüneteltetése.

#### 5.1.1 Szüneteltetés az előfizető kérésére

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozóan kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő

időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb mértéke 6 hónap. Határozott idejű szerződéseknél a szerződés időtartama a szünetelés idejével meghosszabbodik. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláskor nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató a visszakapcsolásért külön díjat nem számít fel. A díjat a szolgáltató egyedi árajánlatban adja meg, de az ár nem lehet magasabb, mint az egyszeri kiépítés díjának 50%-a.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértéke nem haladhatja meg a havi díj 30%-át.

### **5.1.2 Szüneteltetés szolgáltatói érdekkörben felmerült okból és vis maior esetén**

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti karbantartás, bővítés, vagy más ehhez kapcsolódó tevékenység elvégzése céljából. Rendszeres karbantartásnak minősül a szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek. Rendszeres karbantartási munkákat minden hónap 15. napján lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az előfizető 15 nappal korábban történő külön értesítése mellett lehetséges.

A szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről legalább 15 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt. A szünetelés időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 24 órát, illetőleg naptári hónaponként az 1 napot.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a hivatkozott rendszeres karbantartást – vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartamára az előfizetőt nem terheli díjfizetési kötelezettség. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Vis maior esetén a szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles amennyiben igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére mindent megtett.

### **5.1.3 Szüneteltetés közérdekből**

Az előfizetői szolgáltatások szüneteltetésére sor kerülhet Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon. Közérdekből történő szüneteltetés esetén az előfizető díjfizetésre, a szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

### **5.1.4 Szüneteltetés felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás hatálya alatt álló üzleti előfizetőkkel szemben**

Üzleti előfizetők esetében a szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére, ha az előfizető ellen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy végelszámolás indult. A szüneteltetésre e körülmény bekövetkeztétől az eljárás jogerős lezárásáig jogosult a szolgáltató. A szüneteltetést a szolgáltató köteles megszüntetni, ha az előfizető legalább hat havi előfizetési díjnak megfelelő pénzüsszeget mint vagyoni biztosítékot utal át a szolgáltató bankszámlájára.

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

### **5.2.1 A szolgáltatás korlátozása**

A szolgáltató az előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja a szolgáltatást:

- a) A szolgáltató korlátozhatja az előfizető forgalmát előzetes felszólítás nélkül, amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának működését, így különösen, ha a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol.
- b) A szolgáltatás korlátozható, amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja.
- c) A szolgáltató korlátozhatja az előfizető forgalmát, amennyiben az előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott. Ha az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását megelőző állapotot visszaállítani. A vagyoni biztosíték az előfizető mindenkori előfizetési díja kétszeresének megfelelő összegű pénzeszköz lehet, melyet a szolgáltató bankszámlájára köteles befizetni. Vagyoni biztosíték nyújtása esetén a szolgáltató a szolgáltatást köteles a szolgáltatást visszaállítani és a díjtartozás kiegyenlítésével a vagyoni biztosítékkal elszámolni. Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató haladéktalanul köteles a korlátozást megelőző állapotot visszaállítani.
- d) A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Az a)-c) pontban meghatározott esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerül sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

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

### **5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él a jogszabályban biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan korlátozott állapota vagy szünetelése a 90 napot meghaladja, úgy a szolgáltató jogosult az elektronikus leveleket törölni.



## **6 ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK**

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

#### **6.1.1 Hibabejelentés**

A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, az elérhetőségét az ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza. A hibabejelentő szolgálat addig áll a használó rendelkezésére, amíg az előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az internetszolgáltatás díját.

Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. Az előfizetőnek a szolgáltatás észlelhető hiányosságait haladéktalanul jeleznie kell a szolgáltató hibabejelentő helyéhez, mert a szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségét csak abban az esetben tudja teljesíteni, ha az előfizető a hibát bejelentette a szolgáltató felé. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), illetve
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörében tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

#### **6.1.2 Hibajavítás, vállalt hibaelhárítási határidő**

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A szolgáltató az ilyen hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak 48 órán belül meg kell kérnie. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a 72 órás hibajavítási határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy javítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe. Ha a kivizsgálás vagy a javítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba javítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba javítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételtelen bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba javítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba

elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A hibaelhárítási célértékeket az ÁSZF 4.1.1.2 pontja tartalmazza.

### 6.1.3 Hibabejelentések nyilvántartásba vétele

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával két évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az előfizetői IP címét vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- 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.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt.

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

### 6.1.4 Együttműködés a hibajavításban

Az Internet-hozzáférés részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóság függvényében - helytállni.

## 6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Hibás teljesítésnek kell tekinteni, ha a szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatást a szerződésben foglaltaktól eltérően nyújtja. Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra

okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége hibás teljesítés vagy késedelem esetén külön jognyilatkozat nélkül beáll és azt a szolgáltató nem köti az előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. Az előfizető mindemellett jogosult a kötbérigény bejelentésére.

A szolgáltató mentesül a kötbér, illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Mentesül a szolgáltató a felelősség alól az alábbi esetekben:

- Külső hibák: a szolgáltató mindent megtesz a szerződés tárgyát képező szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek az érdekkörén kívül eső szolgáltatás meghibásodásából, vagy elégtelenségéből adódtak
- Korlátozás: a szolgáltatás az ÁSZF 5. pontjában rögzített szüneteltetése, korlátozása és felfüggesztése nem minősül hibás teljesítésnek.
- Felhasználói hibák: amennyiben az előfizető érdekkörében bekövetkezett okból történik a szolgáltató hibás teljesítése, úgy az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli. Az előfizető köteles a havi díjat és a változó díjat (díjakat) megfizetni.

A szolgáltató által fizetendő kötbér mértékét és a kötbérfizetés módját az ÁSZF 7.4. pontja tartalmazza.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A késedelemből vagy hibás teljesítésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

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

#### **6.3.1 Bejelentési módok**

Az előfizető írásban, szóban, telefonon vagy e-mailen jelentheti a szolgáltatással kapcsolatos panaszait, észrevételeit, reklamációit az ügyfélszolgálaton. Az előfizető az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában benyújtott észrevételeit, panaszait, reklamációit az ügyfélszolgálat kivizsgálja és 15 napon belül a bejelentéssel megegyező módon tájékoztatja az előfizetőt. Indokolt esetben a szolgáltató a telefonon történő észrevétel és reklamáció bejelentésére írásban vagy e-mailen keresztül válaszol.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, melyet a bejelentés időpontjától számítva két évig őriz meg.

#### **6.3.2 Díjreklamáció**

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja.

Ha az előfizető az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjfizetés elmaradása miatt felmondani.

### 6.3.3 Kötbér és kártérítési igények

Ha az előfizető a szolgáltatóval szemben kötbérigénnyel lép fel, a szolgáltató az igényt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és az ÁSZF 6.3.1. pontjában foglaltak figyelembe vételével megvizsgálja. Az igénynek való helyt adásról, egyben a visszafizetésről vagy jóváírásról, illetőleg az igény elutasításáról a szolgáltató az igény beérkezésétől számított 30 napon belül köteles az előfizetőt értesíteni.

Egyebekben a kártérítési igények elbírálására az ÁSZF 7.3. pontjában, a kötbér igények vonatkozásában az ÁSZF 7.4. pontjában foglaltak irányadóak.

### 6.3.4 Jóváírás

Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, akkor havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül, a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára, vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti - amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

### 6.3.5 Forgalmi adatok megőrzése és szolgáltatása

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

Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat nyomtatott formában köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató ezeket az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

### 6.3.6 Egyéb előfizetői bejelentések, panaszok

Amennyiben az előfizető egyéb, az előző pontok alá nem tartozó bejelentéssel vagy panasszal él, a szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 15 napon belül a bejelentést megvizsgálja, és az előfizetőt tájékoztatja.

### 6.3.7 Elutasítás

Az előfizető a hibabejelentések díjreklamációk, kötbérigények elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalának vizsgálatát kérni. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6)-(8) bekezdése tartalmazza.

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

Az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, illetőleg az előfizetők tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálat feladatát az ügyfél egyértelmű azonosítása mellett látja el.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségét az ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza, a ügyfelek vállalt kiszolgálási idejét az ÁSZF 4.1. pontja határozza meg, a panaszok kezelési rendjéről az ÁSZF 6.3. pontja rendelkezik. A panaszok kezelésével kapcsolatos információk feltüntetése érdekében a szolgáltató honlapján külön panaszoldalt működtet.

## 6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

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

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az előfizető a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a Gazdasági Versenyhivatalhoz, illetve a békéltető testülethez fordulhat, valamint bírósági peres eljárást kezdeményezhet.

### 6.6.1 A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása és elérhetősége

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben és a 2/2015.(III.30.) NMHH rendeletben meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (Fgy. tv) kell alkalmazni azzal, hogy az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást az Fgy. tv. 17/A § - 17/C. §-ában foglaltak határozzák meg.

#### Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
Levelezési cím: 1426 Budapest, Pf. 20.  
Telefon: (06 1) 459-4800  
Fax: (06 1) 210-4677  
Honlap: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

A szolgáltató székhelye szerinti területi fogyasztóvédelmi szerv:

#### Somogy Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.  
Levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76.  
Telefonszám: (06 82) 510-868  
Telefax: (06 82) 510 661  
E-mail: [fogyasztovedelem@somogy.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@somogy.gov.hu)

### 6.6.2 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárása és elérhetősége

Az előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vonatkozó állásfoglalását.

#### Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.  
Telefon: (06 1) 457-7100  
Fax: (06 1) 356-5520  
E-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)  
Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

Központi ügyfélfogadó iroda címe: 1133 Budapest, Visegrádi u.106.  
telefonszáma: (06 1) 468-0673

### 6.6.3 A Gazdasági Versenyhivatal eljárása és elérhetősége

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el. A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos.

#### Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
Levelezési cím: 1245 Budapest, Pf. 1036  
Telefon: (06 1) 472-8900  
Fax: (06 1) 472-8905

### 6.6.4 A békéltető testület eljárása és elérhetősége

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez fordulhatnak. A békéltető testület hatáskörébe tartozik 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.

A szolgáltató székhelye szerinti illetékes békéltető testület:

#### Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf. 174.  
Telefon: (06 82) 501-000  
Fax: (06 82) 501-046  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

### 6.6.5 A bíróság eljárása és elérhetősége

Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, s a megegyezés nem lehetséges, a felek az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulhatnak. Az előfizető az előfizetői jogviszonyával kapcsolatos polgári jogi igényét jogosult bíróság előtt érvényesíteni.

A szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság:

#### Kaposvári Járásbíróság

Cím: 7400 Kaposvár, Szent Imre utca 14/A.  
Levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf. 116.  
Telefon: (06 82) 528-060  
Fax: (06 82) 528-064

### 6.7 Az előfizetők értesítése

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő, és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő, és az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató válasza szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-b) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A c) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra, és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja. Nem alkalmazható a c) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat - az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az elektronikus levelet – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Amennyiben elektronikus levélben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Az előfizetők értesítése postai levélküldemény útján is történhet. A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

## **7 DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR**

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

### **7.1.1 A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak**

#### *7.1.1.1 Előfizetési díjak*

A szolgáltató a kapcsolati szolgáltatásaiért előfizetési díjat szed, melyet a választott szolgáltatás, valamint a választott díjcsomag határoz meg. Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, annak használatától függetlenül fizet.

A szolgáltató az előfizetővel megállapodott sávzélességen belül korlátlan internetelérést biztosít. Az előfizetési díjat a kiépített egyedi szolgáltatástól függően az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg a felek. Az internet-hozzáférési szolgáltatások áfakulcsa 18%-os mértékben kerül meghatározásra. Az előfizetéshez kapcsolódó szolgáltatások díjait részletesen az 1. sz. melléklet tartalmazza.

#### *7.1.1.2 Forgalmi díjak*

A szolgáltató forgalmi díjakat nem alkalmaz.

### 7.1.1.3 Egyszeri díjak mértéke

Bekapcsolási díj: Az állandó kapcsolatú szolgáltatások kiépítése bekötési díj ellenében történik, mely magában foglalja - felhasználó számítógépén kívül - az Internet kapcsolathoz szükséges hálózati kiépítést, valamint a kapcsolathoz szükséges hálózati interface-t. A bekapcsolási díj összege a helyszíni felmérés alapján – a helyszín jellemzőitől és az igényelt szolgáltatáshoz szükséges eszközöktől függően – egyedileg kerül megállapításra, a szolgáltató árajánlata alapján.

Eseti (adminisztrációs) díjak: Az eseti díjakat a szolgáltató egyéni árajánlat alapján határozza meg, amennyiben erre szükség van.

### 7.1.1.4 Hozzáférési díjak mértéke

Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetési díj): A szolgáltató az előfizetési díjakért biztosítja szolgáltatásainak igénybe vételét. Az előfizetési díjat az egyedi előfizetői szerződés határozza meg.

Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai: A kiegészítő szolgáltatásokat az előfizetők igényeik szerint vehetik igénybe. A kiegészítő szolgáltatásokra a szolgáltató az előfizető igényeinek felmérése után egyedi ajánlatot ad.

Az internet-hozzáférési szolgáltatások áfakulcsa 18%-os mértékben kerül meghatározásra.

## 7.1.2 Díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, a kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt

A díjfizetési időszak az egyedi előfizetési szerződésben választott fizetési időszak, mely havi, negyedéves, féléves vagy éves időtartam lehet.

A szolgáltató általánosan alkalmazott díjcsomagjait – amennyiben ilyen díjcsomagokat kialakít – az ÁSZF 1. sz. mellékletében jelöli meg. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyéni és az üzleti előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg, illetőleg az igénybe vett szolgáltatásoktól függően egyedi díjszabásban állapodjon meg.

Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a szolgáltató díjat számláz ki az előfizető részére. Helyszíni hibaelhárítás során, amennyiben megállapításra kerül, hogy nem a szolgáltató által végzett, szabálytalan szerelés következtében nem üzemel a szolgáltatás, a szolgáltató hibabehatárolási díjat számláz az előfizetőnek.

A szolgáltató nem alkalmaz kedvezményes feltételekre vonatkozóan külön rendelkezéseket.

## 7.1.3 A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is

Áthelyezés díja: Ha az előfizető a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül a szolgáltatás igénybevételének a helyét változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató az áthelyezésért egyszeri díjat számíthat fel. Az áthelyezés díját a szolgáltató egyedi árajánlatban adja meg, de az ár nem lehet magasabb, mint az egyszeri kiépítés díjának 50%-a.

Szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja: amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel és a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számít fel. A díjat a szolgáltató egyedi árajánlatban adja meg, de az ár nem lehet magasabb, mint az egyszeri kiépítés díjának 50%-a.

Korlátozás megszüntetésért fizetendő díj: amennyiben az előfizető szerződésszegése miatt a szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie. A korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj mértéke az adott szolgáltatásra irányadó havi előfizetési díj 50%-a.



## **7.1.4 A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, s minden egyéb díj**

### *7.1.4.1 Számlázás*

A szolgáltató az előfizetési díjakat időszakonként előre, az időszak első hónapjának 5. munkanapjáig – havi díjfizetés esetén a tárgy hó 5. munkanapjáig - számlázza ki az előfizetőnek. A forgalomtól függő díjakat az előfizető havonta utólag, a szolgáltató számlája alapján tartozik megfizetni.

Az egyszeri díjak elsődlegesen azok felmerülésekor kerülnek kiszámlázásra, de a szolgáltató választása szerint jogosult azokat a következő időszakra vonatkozó számlájában érvényesíteni.

Az előfizető a díjakat a szolgáltató számlája alapján, az abban megjelölt határidőben köteles kiegyenlíteni.

### *7.1.4.2 Késedelmi kamat és költségek*

Az előfizető fizetési késedelve esetén a késedelembe esés időpontjától kezdve a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni a szolgáltatónak. A szolgáltató a késedelmi kamatot jogosult a következő számlában érvényesíteni.

A szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit – a felszólítás költségeit és az igényérvényesítés egyéb költségeit- az előfizetőre áthárítani és azokat a következő számlájában érvényesíteni.

### *7.1.4.3 Az akciók és az akciós díjak elérhetősége*

A mindenkori akciók és akciós díjak elérhetőek a [www.integranet.hu](http://www.integranet.hu) honlapon és a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

## **7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

Az előfizető számláját készpénzben vagy hitelintézeten keresztül rendezheti.

Készpénzes fizetési mód választásakor a szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást is tartalmazza. Amennyiben az előfizető a számláját nem a szolgáltató által kiküldött postai készpénz átutalási megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az előfizetőt terhelik.

Hitelintézeten keresztüli fizetés történhet:

- előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az előfizető felel),
- az előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetenél vezetett folyószámláról (csoportos beszédési megbízás).

## **7.3 A kártérítési eljárás szabályai**

### **7.3.1 Felelősség, kártérítés, elévülés**

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

### 7.3.2 Vis maior

Az előfizetői szerződés szempontjából vis maiornak számít, és nem tartozik sem a szolgáltató, sem az előfizető felelősségi körébe:

- háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet
- vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész,
- munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

### 7.3.3 A kártérítési eljárás

Az előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a szolgáltatónak címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét.

A szolgáltató az előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a szolgáltató a kérelmet elutasítja. Az előfizető a kártérítési igény elutasítása ellen a jelen ÁSZF 6.6. pontjában megjelölt felügyeleti szervekhez, békéltető testülethez, illetőleg bírósághoz fordulhat.

Amennyiben a szolgáltató felelőssége fennáll, a szolgáltató, az előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a szolgáltató nem felelős az okozott káért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

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

### 7.4.1 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása és mértéke

A 2/2015.(III.30.) NMHH rendelettel összhangban, az alábbi esetekben köteles a szolgáltató kötbért fizetni az előfizető részére:

#### 7.4.1.1 Szolgáltatás nyújtás megkezdésének késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató az ÁSZF 2.4. pontjában foglalt határidőben köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni. A szolgáltatás nyújtásának megkezdésére nyitva álló határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

#### 7.4.1.2 Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 7.4.1.1. pontban meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

#### 7.4.1.3 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a 6.1.3. pont szerint a hiba elhárításáról szóló értesítésre nyitva álló határidő elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- c) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az a)-b) pont szerinti esetben,
- négyszerese a c) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa a c) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

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

#### *7.4.1.4 Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

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

#### *7.4.1.5 Átírás és áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér*

Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

A szolgáltató az áthelyezés teljesítése során előírt határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

### **7.4.2 A kötbérfizetés módja**

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A szolgáltató a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számításról az előfizetőt olyan módon tájékoztatja, hogy abból az előfizető számára ellenőrizhető legyen a számítás helyessége. A kötbérfizetés itt szabályozott módjától üzleti előfizető esetén a felek egyező akarattal eltérhetnek.

## **8 A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI**

### **8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárások részletes szabályai**

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

### **8.2 Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatások sajátosságai nem teszik lehetővé a szolgáltatóváltást.

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

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető.

## 9 SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

### 9.1 A szerződés időtartamának meghatározása

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. Ha a felek a szerződésben kifejezetten nem jelölték meg, a szerződés időtartama határozatlannak minősül.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon tájékoztatást nyújt az előfizetőnek a határozatlan és a határozott idejű előfizetési szerződés megkötésének a lehetőségéről és bemutatja azok részletes feltételeit. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

### 9.2 A határozott időtartamú szerződésre vonatkozó különös szabályok

#### 9.2.1 A határozott időtartamú szerződés módosítása

A határozott idejű szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani. Kivételt képez ez alól, ha a módosítást jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, illetőleg ha a módosítás következtében a szerződési feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg. Egyebekben a határozott idejű szerződések az ÁSZF 12.1. pontjában foglaltak szerint módosíthatóak.

#### 9.2.2 A határozott időtartamú szerződés megszűnése

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

A határozott idejű szerződés megszűnését legalább 30, legfeljebb 60 nappal megelőzően a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a szerződésből hátralevő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton. A szolgáltató egyidejűleg tájékoztatja az előfizetőt a szerződésmódosítás és a határozatlan idejű új szerződés megkötésének a lehetőségéről.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető továbbhasználja a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az előfizető által használt díjcsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

Határozott tartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést rendes felmondással nem szüntetik meg. Amennyiben az előfizető a szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az előfizető rendes felmondása esetén köteles megfizetni a szolgáltatónak a határozott idejű szerződés kapcsán biztosított kedvezmények összegét a szerződés megszűnését követő 15 napon belül a szolgáltató számlája alapján. A kedvezmények összegét a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a

felmondási idő lejártáig jogosult a szolgáltató felszámítani. Nem alkalmazható ez a jogkövetkezmény az előfizető az ÁSZF 12.4.2. pontjában szabályozott rendkívüli felmondása esetén.

Az előfizetői szerződés megszüntetéséről és megszűnéséről egyebekben az ÁSZF 12. fejezete rendelkezik.

## **10 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

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

#### **10.1.1 Az adatkezelés elvei**

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat az érvényes adatvédelmi szabályok szerint kezelni. A szolgáltató az előfizető adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az Eht. rendelkezései alapján kezeli.

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul, másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. A szolgáltató az előfizető adatait az előfizetőnek az előfizetői szerződésben adott hozzájárulásának megfelelően kezeli.

A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál nem a megjelölt célokból történő adatkezelésre került sor, illetőleg az adatkezelés időtartama lejárt.

#### **10.1.2 A szolgáltató által kezelt adatok, tárolásuk célja és időtartama**

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az ezzel kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az előfizető azonosításához szükséges és elégséges adatot.

A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

A szolgáltató kezeli továbbá a megjelölt azonosítókon és személyes adatokon túl azokat a műszaki adatokat, amelyek a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükségesek.

Az előfizető nevét (cégszerű megnevezését), címét (tartózkodási helyét, székhelyét), természetes személy anyja születési nevét, születési helyét és idejét, kiskorú vagy cselekvőképességében korlátozott személy törvényes képviselőjének adatait, nem természetes személy adószámát, cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási azonosítóját, bankszámlaszámát az Eht. 129.§ (6) bek. alapján az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedésének, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése céljából, a szerződésszerű teljesítés érdekében kezeli a szolgáltató a szerződés megszűnéséig, illetőleg az abból származó követelések elévüléséig. Ugyanezen célból és időtartamra kezeli a szolgáltató az előfizető postacímét (számlázási címét), amennyiben az az előfizető lakcímétől (székhelyétől) eltér.

A szolgáltató az Eht. 157.§ (2) bekezdése alapján, az előfizetői szerződésből eredő követelések elévüléséig kezeli az alábbi adatokat:

- a) az Eht. a 129. § (5) bekezdés a) pontjában foglalt adatok;
- b) az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma, típusa, jellege vagy egyéb azonosítója
- c) az internetszolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a

szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;

- d) az internetszolgáltatás dátuma, a szolgáltatás igénybevételének időtartama;
- e) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- f) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- g) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

Az adatkezelés jogalapját az Eht. 157.§ (1)-(4) bekezdése, az Eht. 159/A.§ (1) bekezdése és a számviteli törvény rendelkezései képezik.

Az adatkezelés célja a számlázás, a díjak beszedése, a szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése, valamint a c) pontban megjelölt adatok vonatkozásában a hatósági adatszolgáltatás kötelezettsége.

A szolgáltató kezeli az érintett személy hozzájárulása alapján az előfizető által megjelölt kapcsolattartó személy nevét az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés érdekében a szerződés megszűnéséig. Az előfizetői hozzáférési pont adatait (létesítése cím, csatlakoztatott végberendezés) a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés szerű hibaelhárítás és karbantartás érdekében kezeli a szolgáltató a szerződés megszűnéséig.

Az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa, azonosítója, illetve jellege a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kerül kezelésre. A szolgáltató kezeli továbbá a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartamára, a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelmére, a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítókra vonatkozó adatokat, valamint a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatokat az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében az igények elévüléséig.

### 10.1.3 Adatok átadása

A szolgáltató harmadik személyeknek adatokat az adatkezelés céljának megfelelően kizárólag az alábbi esetekben ad át:

- a) Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltató a hátralékos díjak vonatkozásában jogosult követelések kezelése, behajtása érdekében az ehhez szükséges előfizetői adatokat az ezt a feladatot ellátó harmadik személynek átadni.
- b) A számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a jogszabály alapján jogosult szervezetnek adhatja át a szolgáltató a szükséges adatokat.
- c) A szolgáltató a végrehajtáshoz szükséges adatokat a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak adhatja át.
- d) Ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv kérelmére.
- e) A szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint adhat át adatokat a fogyasztóvédelmi hatóságnak.
- f) A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos adatokat köteles átadni a nemzetbiztonsági, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervezetnek, nyomozó hatóságoknak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

Az adatok átadásának jogalapját az Eht. 157.§ (9)-(10) bekezdése és a 159/A.§ képezi.

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

### **10.2.1 Adatbiztonság, adatvédelem**

A szolgáltató köteles gondoskodni az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről. A szolgáltató köteles az előfizető adatait védeni, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen.

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak bejelenteni és azokról az Eht. 156.§ (4) bekezdése szerinti nyilvántartást vezetni.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni az Eht. 156.§ (5)-(8) bekezdése szerint. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a szolgáltató a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

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

A szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel. A szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik.

Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

### **10.2.2 Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai**

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson túl a szolgáltató biztosítja, hogy a szolgáltatás igénybevétele során az előfizető bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célból milyen személyes adatokat kezel.

Az előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését. A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az előfizető részére teljesíti a szolgáltató. Ennek érdekében az előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be a szolgáltatónál – személyazonosságának igazolása mellett - vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az előfizető által megadott címre.

Az előfizető jogosult a szolgáltatónál lévő valamennyi rá vonatkozó személyes és a számlázással kapcsolatos részletes adat megismerésére. A szolgáltató az internetforgalmat regisztrálja és értékeli, amit kívánságra az előfizető számára hozzáférhetővé tesz.

Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató biztosítja a saját adatok vonatkozásában a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintést. Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

## **11 AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)**

Az előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében, vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban a szerződés hatálya alatt bármikor megadhatja, visszavonhatja vagy módosíthatja.

### **11.1 Az előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, az előfizetőnek szerződéskötéskor nyilatkoznia kell arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy üzleti előfizetőként kívánja igénybe venni. Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.

### **11.2 A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat**

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

A nyilatkozattal az előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történt, azt az előfizető az ÁSZF 13.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a szolgáltató részére.

### **11.3 Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra**

A szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi



szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat. Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

## **12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

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

#### **12.1.1 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel**

A szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződésmódosítást bármelyik fél kezdeményezheti. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

#### **12.1.2 A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása**

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés esetén,
- a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja,
- az előfizetői szerződés, illetőleg a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében lényeges körülményváltozásnak minősül az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíteni az előfizetőket, az őket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Nem köteles ezen értesítésre a szolgáltató új szolgáltatás bevezetése estén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken.

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

Az ügyfélszolgálat címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik az egyoldalú szerződésmódosításhoz kapcsolódó kötelezettségek, azonban a szolgáltató a változásról a központi irodáján és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

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

### **12.2.1 Átírás**

A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az átírás alakilag és tartalmilag teljes kérelmezésétől számított 15 nap, ezen határidő be nem tartása esetén a köteles a szolgáltató az ÁSZF 7.4.1.5. pontja szerinti kötbért fizetni. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik. Az átírást a szolgáltató díjmentesen végzi.

### **12.2.2 Áthelyezés**

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül elvégezni a szükséges vizsgálatait az igény teljesíthetősége érdekében, és ezen időn belül értesíteni az igénylőt arról, hogy

- az áthelyezési igényt elfogadja, és az áthelyezést az igény beérkezésétől számított 30 napon belül vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt később, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban elvégzi, vagy
- az áthelyezést a jelzett határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi napját, mely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy
- az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- az áthelyezési igényt az előfizető – a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtarozása miatt elutasítja

Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató a késedelmi kötbért tartozik fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. Áthelyezés esetén az előfizetői szolgáltatási pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezésig a szolgáltatás szünetel, ezen időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

Az áthelyezés díját a szolgáltató egyedi árajánlatban adja meg, de az ár nem lehet magasabb, mint az egyszeri kiépítés díjának 50%-a.

## **12.3 A szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei**

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélpostai küldeményként köteles megküldeni. A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt és annak lejártának napját.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt a felmondásban értesíteni.

### **12.3.1 A szolgáltató rendes felmondása**

Az előfizetői szerződés a szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Üzleti előfizető esetén a felek a rendes felmondás felmondási idejét ettől eltérően is megállapíthatják.

### 12.3.2 A szolgáltató rendkívüli felmondása

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fentiek szerint felmondhatja, ha

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést tértivevényes levélpostai küldeményként megküldött, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- az előfizető levélpostai küldeményként megküldött, 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 az előfizetői szolgáltatást levélpostai küldeményként megküldött, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is hálózati szolgáltatás céljára használja.
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, és ezt a jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető, első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem mondható fel a szerződés az esetben, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve ha a díj tízezer forintnál magasabb, a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A szolgáltató jogosult az előfizető szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Ha a szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződést szüntet meg rendkívüli felmondással, a szolgáltató követelheti az előfizetőtől azokat a kedvezményeket, melyek figyelembevételével az előfizető határozott idejű szerződést kötött. Az előfizető a szerződés megszűnését követő 15 napon belül tartozik megfizetni a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig számított kedvezmények összegét a szolgáltató számlája alapján.

## 12.4 Az előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei

### 12.4.1 Az előfizető rendes felmondása

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, 8 napos határidővel bármikor jogosult felmondani. Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. Üzleti előfizető esetén a felek a rendes felmondás ezen feltételeitől eltérően is megállapodhatnak.

A határozott idejű előfizetői szerződés a határozott idő lejártáig előtti felmondása esetén, amennyiben az előfizető a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatónak a határozott idejű szerződés kapcsán biztosított kedvezmények összegét a szerződés megszűnését követő 15 napon belül a szolgáltató számlája alapján. A kedvezmények összegét a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult a szolgáltató felszámítani.

Az előfizető akkor is felmondhatja a szerződést, ha bármilyen okból a szolgáltatást nem tudja igénybe venni (megszűnt a szerződés szerinti telephelyén a hozzáférési vagy telefonos szolgáltatás, vagy minősége igazolható módon nem alkalmas a szolgáltatás igénybe vételére). Ilyen esetekben a felek méltányossági alapon a szerződésben foglaltnál rövidebb felmondási időben is megállapodhatnak.

#### 12.4.2 Az előfizető rendkívüli felmondása

Az előfizető az ok megjelölésével írásban határozatlan és határozott idejű szerződés esetében is rendkívüli felmondással élhet, ha

- a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- 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,
- a szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

Az előfizető rendkívüli felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

#### 12.4.3 Az előfizető elállása

Az előfizető elállhat a szerződéstől, ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

A távollévők között vagy üzlethelyiségen kívül megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől.

### 12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

#### 12.5.1 Közös megegyezés

A felek az előfizetői szerződést közös megegyezéssel bármelyik fél kezdeményezésére, bármikor megszüntethetik.

#### 12.5.2 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az előfizető szerződés megszűnik:

- az előfizető halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével,
- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- határozott idejű szerződés esetén a határozott idő lejártával.

A határozott idejű szerződés megszűnése esetén új szerződés kötéséről és a szerződés időtartamának a módosításáról az ÁSZF 9.2.2. pontja rendelkezik.

#### 12.5.3 Eljárás a jogviszony megszüntetése esetén

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási vagy belépési díjat, illetőleg a szerelési díjat nem fizeti vissza az előfizető részére. A szerződés megszűnése nem mentesíti a feleket az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült fizetési kötelezettségek alól.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt a szolgáltató által biztosított berendezés leszerelése válik szükségessé, az előfizető köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni. A szerződés megszűnése esetén

a szolgáltató a központi irodáján – illetőleg amennyiben más ügyfélszolgálatot is nyit, bármely ügyfélszolgálatán – lehetővé teszi az előfizetőnek a részére átadott, a szolgáltató tulajdonát képező eszköz visszaszolgáltatását. A szolgáltató a leszerelés megtörténtéről, illetőleg az eszköz visszaszolgáltatásáról igazolást ad az előfizetőnek.

### **13 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

#### **13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

#### **13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az előfizető kötelessége gondoskodni arról, hogy a szolgáltatáshoz használt berendezés, a szolgáltató hálózata csakis a szerződésben foglaltak szerint kerüljön felhasználásra.

Amennyiben az előfizető a számára nyújtott szolgáltatást jogellenes célokra használja, illetőleg tárterületén / e-mail postafiókjában olyan adatot tárol, amely a hatályos jogszabályokba ütközik, vagy sérti mások jogait, az ebből eredő felelősség és ennek jogkövetkezményei kizárólag az előfizetőt terhelik. A szolgáltató az így tárolt tartalmakkal kapcsolatban mindennemű felelősség alól mentesül.

A szolgáltató kizárólag az általa publikált tartalom jogszabályoknak megfelelő voltáért tartozik felelősséggel. Kivételt képez ez alól, ha a publikált tartalmat az előfizető bocsátja a szolgáltató rendelkezésére, ez esetben a szolgáltató a publikált tartalomért felelősséget nem vállal.

Ha a szolgáltató jogsértő tartalmat vagy egyéb jogszerűtlen felhasználást észlel, jogosult a szolgáltatás azonnali hatályú felfüggesztésére és az előfizetői szerződés felmondásának folyamatba tételére. Jogosult a szolgáltató továbbá az eset kivizsgálása érdekében a jogsértést az illetékes hatóságoknak jelenteni.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele közben a mindenkori vonatkozó jogszabályokat betartani köteles, ezek megszegése esetén minden felelősség a felhasználót terheli, és ilyen esetben a szolgáltató jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni, továbbá az előfizetői szerződés felmondását folyamatba tenni.

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

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni, és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az előfizető kötelessége arról gondoskodni, hogy az alkalmazott végberendezés – amennyiben az az előfizető tulajdonában áll – az előírt hatósági engedélyekkel rendelkezzen.

Ha a szolgáltató az előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat

megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató kiszámlázhatja az előfizető részére.

Amennyiben a szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek az ÁSZF vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szerződésszegésnek a megszüntetésére, mely felhívás eredménytelensége esetén a szerződést az ÁSZF 12.3.2. pontjában részletezett szabályok mellett felmondja.

#### **13.4 Az adatváltozás bejelentése**

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető adataiban bekövetkezett változások átvezetését az előfizető kezdeményezi. A cég azonosító adataiban bekövetkezett változásokat okirattal (pl. személyi okmányokkal, cégbírósági végzéssel) kell igazolni.

A számlázási cím módosítását az előfizető kérheti a régi és az új cím egyidejű közlésével legalább 4 hét előretartással. A szolgáltató ellenőrizheti, hogy az új cím az előfizető telephelye.

Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását vagy elrendelését követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

#### **14 A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZ AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS**

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a szolgáltató honlapján ([www.integranet.hu](http://www.integranet.hu)) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

#### **15 MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT-AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI – AZ EHT. 132.§ (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA**

A szolgáltató műsorterjesztési előfizetői szolgáltatást nem nyújt előfizetőinek, a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

## 1. számú melléklet

## Díjtáblázat

**WEBTÁRHELY\***

Szolgáltatás	Negyedéves díj	Féléves díj	Éves díj
Weblap tárolása 100 Mbyte-ig	3.000 Ft + áfa	6.000 Ft + áfa	10.000 Ft + áfa
Weblap tárolása 250 Mbyte-ig	6.000 Ft + áfa	12.000 Ft + áfa	20.000 Ft + áfa
Weblap tárolása 400 Mbyte-ig	9.000 Ft + áfa	18.000 Ft + áfa	30.000 Ft + áfa
Weblap tárolása 650 Mbyte-ig	12.000 Ft + áfa	24.000 Ft + áfa	40.000 Ft + áfa
Weblap tárolása 1000 Mbyte-ig	15.000 Ft + áfa	30.000 Ft + áfa	50.000 Ft + áfa
Webszerver elhelyezése	Egyszeri díj 10.000 Ft + áfa	Havi díj 18.000 Ft + áfa	Fix IP cím 2.000 Ft + áfa

\* A 2015. január 18. napjától kötött szerződésekre.

**DOMAIN NÉV**  
(www.név.hu)

Szolgáltatás	"DOMAIN-NÉV" + 1 postafiók
Egyszeri ügyintézési díj (ha a karbantartás nem cégünknel történik)	8.000 Ft + áfa
Regisztrálás + egyéves karbantartás előre egy összegben fizetve	10.000 Ft + áfa
Félévente fizetve	6.000 Ft + áfa
Negyedévente fizetve	3.000 Ft + áfa

**POSTAFIÓK**  
(e-mail cím)

Szolgáltatás	E-mail postafiók /db
Negyedévente fizetve	1.500 Ft + áfa
Félévente fizetve	3.000 Ft + áfa
Évente fizetve	5.000 Ft + áfa

**"CÉGPOSTA"**

- korlátlan számú és méretű e-mail (Queued SMTP szolgáltatás)

Szolgáltatás	"DOMAIN-NÉV"
Egyszeri helyszíni konfigurálási díj	10.000 Ft + áfa
Havi előfizetési díj	3.500 Ft + áfa
Fix IP-cím havi díja	2.000 Ft + áfa

**Az áfa mértéke 27 %**  
**Érvényes: 2016. október 1.**