

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

HATÁLYOS: 2015. január 18.

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

Cégjegyzékszám: 14-09-305536

1.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes 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

Telefon és fax: 06-82/511-200

Telefon: 06-20/561-99-87
06-30/896-61-44
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 mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetőség és működési rendje a www.integranet.hu weboldalon található.

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (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

Telefon és fax: 06-82/511-200

Telefon: 06-20/561-99-87
06-30/896-61-44
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

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

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
Honlap: www.nmhh.hu

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

Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Cím: 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.
Levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf. 76.
Telefon: (82) 510-868
Fax: (82) 510-661
E-mail cím: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu

Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

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

Kaposvári Járásbíróság

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

Gazdasági Versenyhivatal

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

1.6 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 6/2011. (X.6.) NMHH rendelete alapján 2015. január 18. napjától határozatlan ideig hatályos.

Az ÁSZF a szolgáltatónál megtekinthető, arról másolat kérhető. Az ÁSZF érvényben lévő példány ingyenesen elérhető a 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, előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlat, igény szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően nyilvántartásba veszi.

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

- az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi,
- a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az ÁSZF 2.4. időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- az ajánlatot elutasítja.

A szerződés megkötésére irányuló igényt írásban vagy a szolgáltatónál személyesen lehet megtenni. 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 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 ajánlatot a szolgáltató jogosult elutasítani.

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 ajánlat visszavonásának kell tekinteni. A szolgáltató a fentiekén túlmenően jogosult az ajánlatot (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.

Az ajánlat 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 az előfizetői szerződést írásban köti meg. Az előfizetői szerződés jelenlévők között az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, távollévők között a szolgáltató által kiküldött egyedi előfizetői szerződés aláírt példányának a szolgáltatóhoz történő visszaérkezésével.

Az előfizetői szerződés létrejöhet ráutaló magatartással is, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása – vagy aláírásának elhúzódnása - esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette. Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdése alapján a szolgáltatás jellegére figyelemmel a 6/2011.(X.6.) NMHH rendelet 7.§ (1) bekezdésében foglaltakat kell tartalmaznia.

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

Az előfizető a szolgáltatásokat 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 elérhetlensége (leárvényköltsége), mely esetben a szolgáltatás e módon nem építhető ki; vagy az adott telephely körzetében üzemelő gerincközpont hiánya, mely esetben a teljesítés a gerincközpont kiépítése után történhet meg.

2.3 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,
- az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

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

Az előfizetői szerződés alapján a szolgáltató legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles megkezdni. Kivételt képez ez alól, a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában ezen időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

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 állapotnak meg.

2.5 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelését az ÁSZF 2.1. pontja tartalmazza.

Az adatváltozással kapcsolatos rendelkezéseket az ÁSZF 12.4. pontja tartalmazza.

3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1.1 Internetszolgáltatás

Az Integranet Kft. - alapszolgáltatásként - teljes körű internetelérést nyújt, ami lehetőséget teremt IP 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.

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

- **ADSL internetszolgáltatás**
- **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 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 sávszélességen.
- **Leased line:** Bérelt vonali csatlakozás a távközlési szolgáltató által specifikált felületen (V.35, X.21 valamint G.703).
- **ISM Radio:** Földfelszíni rádiós hálózat: 2.4GHz 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 üvegszálal 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), elektronikus hirdetésre (USENET NEWS), 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 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

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

3.4 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 vizsgálja, és a saját érdekkörén belül keletkezett károkat legfeljebb 72 órán belül elkezdi 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 paramétereit 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.

4.2 Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

4.2.1 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.

4.2.2 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.

4.2.3 Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

A forgalom mérésen alapuló díjcsomagok 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 igénybevételéről 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.

4.2.4 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.

4.2.5 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

4.2.5.1 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.

4.2.5.2 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 leállítását 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.

4.3 Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények internet szolgáltatáshoz:

4.3.1 Garantált le- és feltöltési sebesség

Díjcsomag neve	Sávszélesség le / feltöltés [Mbit/s]	Garantált le/feltöltési sebesség célértékei [Mbit/s]
ADSL Üzleti 5 Mbit/s	5,00/1,00	0,50/0,19
ADSL Üzleti 10 Mbit/s	10,00/3,00	0,50/0,25
ADSL Üzleti 15 Mbit/s	15,00/5,00	0,90/0,50
ADSL Üzleti 20 Mbit/s	20,00/10,00	1,00/0,50
ADSL Üzleti 30 Mbit/s	30,00/20,00	5,00/1,00
Privát ADSL 5 Mbit/s	5,00/1,00	0,50/0,19
Privát ADSL 10 Mbit/s	10,00/3,00	0,50/0,25
Privát ADSL 15 Mbit/s	15,00/5,00	0,90/0,50
Privát ADSL 20 Mbit/s	20,00/10,00	1,00/0,50
Privát ADSL 30 Mbit/s	30,00/20,00	5,00/1,00

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

Az ADSL Üzleti és Privát szolgáltatásoknál a garantált le- és feltöltési sebességek a választott díjcsomagtól függenek. Az egyes díjcsomagokhoz tartozó garantált sebességi - célértékek az 1. sz. mellékletben megjelölésre kerültek.

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 garantálva

4.3.2 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.

4.3.3 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.

4.4 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.

4.5 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

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. 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 pénzeszeget 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 előfizető a szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés, és a legalább 30 napos fizetési póthatáridő eredménytelen eltelte után sem egyenlíti ki és 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.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

5.2.2 A szolgáltatás felfüggesztése

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 vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására 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, címeken, 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, illetve
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

6.1.2 Hibajavítás, vállalt hibaelhárítási célértékek

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 ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak 48 órán belül meg kell kérnie. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás 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 kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

A hibaelhárítási célértékeket az ÁSZF 4.1.2 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 egy 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 százalékos díjcsökkentést nyújt.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul 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 - helyt állni.

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

6.2.1 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.

6.2.2 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.

6.2.3 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.

A kártérítési igények elbírálására az ÁSZF 7.4. pontjában foglaltak irányadóak.

6.2.4 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.

6.2.5 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.

6.2.6 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.

6.2.7 Elutasítás

Az előfizető a hibabejelentések díjreklamációk, kötbérigények elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalának vizsgálatát kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6)-(8) bekezdése tartalmazza.

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

6.3.1 A hibás teljesítés és a kötbér általános szabályai

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 esedékes.

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 mindenkori 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.

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

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

6.3.2 Az előfizetőt megillető kötbér mértéke

A 6/2011. (X.6.) NMHH rendelettel összhangban, az alábbi esetekben köteles a szolgáltató kötbért fizetni az előfizető részére:

6.3.2.1 Bekötés 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 megkezdeni. A vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

6.3.2.2 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 6.3.1. pontban meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

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

A kötbér mértéke a vetítési alap

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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

6.3.2.4 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 négyeszerese.

6.3.2.5 *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.

6.4 **Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, 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 panaszok kezelési rendjéről az ÁSZF 6.2. pontja rendelkezik. A panaszok kezelésével kapcsolatos információk feltüntetése érdekében a szolgáltató honlapján külön panaszoldalt működtet.

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

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, illetve a békéltető testülethez fordulhat.

Az ügyfélszolgálatl, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és a végrehajtási rendeletében (6/2011. (X.6.) NMHH rendelet) 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.

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.

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.

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 eljárásra jogosult hatóságok, a szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület és az egyéb szervezetek megnevezését és elérhetőségüket jelen ÁSZF 1.5. pontja tartalmazza.

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

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

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.

Az előfizetési díjakat részletesen az 1. sz. melléklet tartalmazza.

7.1.1.2 Forgalmi díjak

A korlátlan letöltést tartalmazó díjcsomagokon kívül a szolgáltató adatforgalmi vagy időalapú forgalmi díjakat állapít meg.

Az adatforgalmi díj az adott előfizetői csomagban foglalt ingyenes adatmennyiségen túli, az Internet felől a felhasználó gépe felé menő teljes adatforgalom mennyisége alapján kerül kiszámításra, az előfizetői csomag által meghatározott forgalmi díjszabás alapján.

A díjakat részletesen az 1. sz. melléklet tartalmazza.

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 részletes díjakat az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Újralétesítési díj: Ha az ADSL szolgáltatás nem minősül új előfizetésnek, akkor az előfizető újralétesítési díjat tartozik fizetni. Nem új ADSL-nek minősül az a szolgáltatás, ahol 3 hónapon belül volt már ADSL szerződése a megrendelőnek, de lemondta azt. Az újralétesítési díj mértékét az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

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. A részletes díjakat az 1. sz. melléklet tartalmazza.

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.

7.1.2 Díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, a kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések

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

A szolgáltató általánosan alkalmazott díjsomagjait – amennyiben ilyen díjsomagokat 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

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 tárgyó 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 késedelme esetén a késedelembe esés időpontjától kezdve a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon 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.

7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az előfizető számláját készpénzben vagy hitelintézetten 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.

Hitelintézetten 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 hitelintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás).

7.3 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A mindenkori akciók és akciós díjak elérhetőek a www.integranet.hu honlapon és a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

7.4 A kártérítési eljárás szabályai

7.4.1 Felelősség, kártérítés, elévülés

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonában 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.

7.4.2 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.

7.4.3 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 1.5. 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 kárért, 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.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A szolgáltató által fizetendő kötbér eseteit és mértékét az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

8 SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

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

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.

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.

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 hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

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. A határozott idejű szerződés előfizető részéről történő egyoldalú, az ÁSZF 11. pontjában foglaltakkal ellentétben álló, jogellenes megszüntetése esetén 2 havidijnak megfelelő összegű kötbér fizetésére köteles, függetlenül a szerződésből hátralévő időtartamból. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására az ÁSZF 11. pontjában szabályozottak szerint van lehetőség

A szolgáltatás nyújtásának a feltételei jelen ÁSZF 2. pontja, szüneteltetésének és korlátozásának feltételeit az ÁSZF 5. pontja tartalmazza, míg a szolgáltatás megszüntetéséről az ÁSZF 11. fejezete rendelkezik.

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

8.2.1 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.

8.2.2 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.

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

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 esetén, 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.

8.2.3 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 választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;

- b) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- c) 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 megtörténte 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.

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

8.3.1 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 6/2011.(X.6.) NMHH rendelet 16.§ (4) bekezdése 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.

8.3.2 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 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 3 hónapot, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató a 6/2011.(X.6.) NMHH rendelet 17.§ (5) bekezdése szerinti késedelmi kötbért tartozik fizetni. 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.

9 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

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

9.1.1 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.

9.1.2 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 szükséges.

Az előfizető nevét (cégszerű megnevezését), címét (székhelyét), természetes személy anyja nevét, születési helyét és idejét, nem természetes személy adószámát, bankszámlaszámát az Eht. 129.§ (6) bek. alapján az előfizetői szerződés alapján igénybevett 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:

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

9.2.1 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 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 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.

9.2.2 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.

10 AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE

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.

10.1 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 nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

10.2 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 történik, azt az előfizető az ÁSZF 12.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a szolgáltató részére.

10.3 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.

11 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- az előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával,
- a szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával,
- a felek közös megegyezésével,
- az előfizető elállásával,
- az előfizető vagy a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- az egyéni előfizető halálával, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy,
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- határozott idejű szerződés esetén a határozott idő lejártával, amennyiben időtartamát a felek nem hosszabbítják meg.

11.1 Az előfizető felmondása

11.1.1 Az előfizető rendes felmondása

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban, 8 napos határidővel bármikor jogosult felmondani. A határozott idejű előfizetői szerződést rendes felmondással megszüntetni nem lehet.

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.

11.1.2 Az előfizető rendkívüli felmondása

Az előfizető az ok megjelölésével írásban rendkívüli felmondással élhet, ha a szolgáltató az előfizető hibabejelentését követő 30 napon belül a hibát nem tudja elhárítani. Ez esetben a szerződés a felmondás szolgáltató által történt kézhezvételét követő napon szűnik meg.

Az előfizető a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására az alábbi esetekben is jogosult:

- ha a felmondás oka, hogy a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az előfizetőnek biztosított kedvezményeket számára kedvezőtlenül érinti, vagy
- ha a szolgáltató a szolgáltatást 30 napot meghaladó időtartamban jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti.

11.2 A szolgáltató felmondása

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.

11.2.1 A szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés a szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

11.2.2 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.

11.3 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.

11.4 Eljárás a jogviszony megszűntetése 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.

12 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

12.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartalma 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.

12.2 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 voltaért 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.

12.3 A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettség

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételehez 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, megromlásáért, 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 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

12.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

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.

13 A KISKORÚAK VÉDELMÉT LEHETŐVÉ TEVŐ 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) 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.

1	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....	2
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME.....	2
1.2	A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK).....	2
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ).....	2
1.4	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME.....	2
1.5	A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG).....	3
	Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.....	3
	Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége.....	3
	Somogy Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület.....	3
	Kaposvári Járásbíróság.....	3
	Telefon: (82) 528-060.....	3
	Fax: (82) 528-064.....	3
	Gazdasági Versenyhivatal.....	3
1.6	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....	3
2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....	4
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI.....	4
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, FÖLDRAJZI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI.....	5
2.3	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA.....	5
2.4	A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....	5
2.5	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN.....	6
3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	6
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	6
3.1.1	<i>Internetszolgáltatás.....</i>	6
3.1.2	<i>Egyéb szolgáltatások.....</i>	7
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE.....	7
3.3	TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	7
3.4	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE.....	7
4	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	7
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.....	7
4.2	HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK.....	8
4.2.1	<i>Új hozzáférés létesítési ideje.....</i>	8
4.2.2	<i>Minőségi panasz hibaelhárítási ideje.....</i>	8
4.2.3	<i>Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje.....</i>	9
4.2.4	<i>A szolgáltatás rendelkezésre állása.....</i>	9
4.2.5	<i>A szolgáltatás szünetelése.....</i>	9
4.2.5.1	<i>A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés.....</i>	9
4.2.5.2	<i>Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés.....</i>	10
4.3	EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK INTERNET SZOLGÁLTATÁSHOZ:.....	10
4.3.1	<i>Garantált le- és feltöltési sebesség.....</i>	10
4.3.2	<i>Bithiba arány hozzáférési vonalanként.....</i>	10
4.3.3	<i>A telefonos ügyfélszolgálat bejelentkezési ideje.....</i>	11

4.4	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	11
4.5	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	11
5	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA.....	11
5.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEHÖSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....	11
5.1.1	<i>Szüneteltetés az előfizető kérésére.....</i>	12
5.1.2	<i>Szüneteltetés szolgáltatói érdekkörben felmerült okból és vis maior esetén.....</i>	12
5.1.3	<i>Szüneteltetés közérdekből.....</i>	12
5.1.4	<i>Szüneteltetés felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás hatálya alatt álló üzleti előfizetőkkel szemben.....</i>	12
5.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTELT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	13
5.2.1	<i>A szolgáltatás korlátozása.....</i>	13
5.2.2	<i>A szolgáltatás felfüggesztése.....</i>	13
6	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	14
6.1	A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	14
6.1.1	<i>Hibabejelentés.....</i>	14
6.1.2	<i>Hibajavítás, vállalt hibaelhárítási célértékek.....</i>	14
6.1.3	<i>Hibabejelentések nyilvántartásba vétele.....</i>	15
6.1.4	<i>Együtműködés a hibajavításban.....</i>	15
6.2	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	15
6.2.1	<i>Bejelentési módok.....</i>	15
6.2.2	<i>Díjreklamáció.....</i>	16
6.2.3	<i>Kötbér és kártérítési igények.....</i>	16
6.2.4	<i>Jóváírás.....</i>	16
6.2.5	<i>Forgalmi adatok megőrzése és szolgáltatása.....</i>	16
6.2.6	<i>Egyéb előfizetői bejelentések, panaszok.....</i>	17
6.2.7	<i>Elutasítás.....</i>	17
6.3	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....	17
6.3.1	<i>A hibás teljesítés és a kötbér általános szabályai.....</i>	17
6.3.2	<i>Az előfizetőt megillető kötbér mértéke.....</i>	18
6.3.2.1	<i>Bekötés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....</i>	18
6.3.2.2	<i>Meghiúsulási kötbér.....</i>	18
6.3.2.3	<i>Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér.....</i>	18
6.3.2.4	<i>Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....</i>	18
6.3.2.5	<i>Átírás és áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....</i>	19
6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE.....	19
6.5	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE.....	19
7	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....	20
7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK.....	20
7.1.1	<i>A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak.....</i>	20
7.1.1.1	<i>Előfizetési díjak.....</i>	20
7.1.1.2	<i>Forgalmi díjak.....</i>	20
7.1.1.3	<i>Egyszeri díjak mértéke.....</i>	20
7.1.1.4	<i>Hozzáférési díjak mértéke.....</i>	20

7.1.2	Dijazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, a kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések.....	21
7.1.3	A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek.....	21
7.1.4	A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, s minden egyéb díj.....	21
7.1.4.1	Számlázás.....	21
7.1.4.2	Késedelmi kamat és költségek.....	21
7.2	A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	22
7.3	AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE.....	22
7.4	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	22
7.4.1	Felelősség, kártérítés, elévülés.....	22
7.4.2	Vis maior.....	22
7.4.3	A kártérítési eljárás.....	23
8	SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	23
8.1	A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI.....	23
8.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	24
8.2.1	Szerződésmódosítás közös megegyezéssel.....	24
8.2.2	A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	24
8.2.3	Az előfizetők értesítése.....	24
8.3	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	25
8.3.1	Átírás.....	25
8.3.2	Áthelyezés.....	25
9	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	26
9.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA.....	26
9.1.1	Az adatkezelés elvei.....	26
9.1.2	A szolgáltató által kezelt adatok, tárolásuk célja és időtartama.....	26
9.1.3	Adatok átadása.....	27
9.2	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL.....	28
9.2.1	Adatbiztonság, adatvédelem.....	28
9.2.2	Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai.....	28
10	AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE.....	29
10.1	AZ ELŐFIZETŐK ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA.....	29
10.2	A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ÉRTESEKRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT.....	29
10.3	NYILATKOZAT AZ ADATOK FELHASZNÁLÁSÁRÓL KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉSI, PIACKUTATÁSI CÉLRA.....	29
11	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....	30
11.1	AZ ELŐFIZETŐ FELMONDÁSA.....	30
11.1.1	Az előfizető rendes felmondása.....	30
11.1.2	Az előfizető rendkívüli felmondása.....	30
11.2	A SZOLGÁLTATÓ FELMONDÁSA.....	30
11.2.1	A szolgáltató rendes felmondása.....	31
11.2.2	A szolgáltató rendkívüli felmondása.....	31

11.3	AZ ELŐFIZETŐ ELÁLLÁSA.....	31
11.4	ELJÁRÁS A JOGVISZONY MEGSZÜNTETÉSE ESETÉN.....	32
12	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	32
12.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	32
12.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....	32
12.3	A VÉGBERENDEZÉSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉG.....	32
12.4	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS.....	33
13	A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ SZOFTVEREK ÉS AZ AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....	33