

A Hódmezővásárhelyi
Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt.
Általános Szerződési Feltételei
Elektronikus hírközlési
Szolgáltatások igénybevételére
vonatkozóan
Üzleti Előfizetők részére

(rövidített neve: ÁSZF)

Törzsrész

Hatálybalépés: 2026. szeptember 1.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség	6
1.1. Szolgáltató neve és címe:	6
1.2. Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei.....	6
1.3. Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei.....	6
1.4. Szolgáltató internetes honlapjának címe	6
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	6
1.6. Felügyeleti szervek elérhetősége.....	7
1.7. Az üzleti általános szerződési feltételek tárgyi és személyi hatálya	7
1.8. Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak.....	8
1.9. Az ÁSZF-ben hivatkozott jogszabályok rövidítése.....	10
1.10. Eltérés az Eht. Eszr. rendelkezéseitől.....	10
1.11. Eltérés a PTK rendelkezéseitől:.....	12
2. Az Előfizetői szerződés létrejötte, az Előfizetői szerződés időtartama	13
2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok	13
2.1.1. A bejelentett adatok valóságának ellenőrzése	13
2.1.2. Műszaki előminősítés.....	14
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötésének módja, létrejöttének időpontja	14
2.2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok	14
2.2.2. Az Előfizetői szerződés írásbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok	15
2.3. A szerződés megkötésére, módosítására vonatkozó igény visszautasítása.....	15
2.4. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája.....	16
2.5. Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	16
2.6. A Hálózati végpont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	17
2.7. A hálózati végpont kialakítása.....	17
2.8. Előfizetői szerződés időtartama.....	18
2.8.1. A határozott időtartamú Szerződés meghatározása	18
2.9. Az Előfizetői Szolgáltatás tovább értékesítése	19
3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői Szolgáltatás leírása.....	20
3.1. Minőségi követelmények	20
4. Felelősség az Előfizetői szerződés teljesítéséért.....	20
4.1. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	20
4.1.1. Hibabejelentéssel összefüggő általános rendelkezések.....	20
4.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése	22

4.1.3. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban	22
4.2. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a Szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	23
5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	23
5.1. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés	23
5.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés	24
5.3. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés.....	24
5.4. Az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.....	24
5.5. Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	26
6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták	26
6.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	26
6.2. Egyéb rendelkezések	27
6.3. Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz)	27
6.4. A kártérítési eljárás szabályai	29
6.4.1. Felelősség, kártérítés, elévülés.....	29
6.4.2. Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények	29
6.4.3. A kártérítési eljárás.....	30
6.5. Tájékoztatás az Előfizetői Szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése.....	30
6.6. Az ügyfélszolgálat működése, az Ügyfelek kiszolgálási ideje.....	31
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás	33
7.1. Az Előfizetői Szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések.....	33
7.2. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja és minden egyéb díj	34
7.2.1. Elektronikus számlaküldés.....	34
7.2.2. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla.....	34
7.3. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	35
8. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés	36
8.1. Általános szabályok.....	36
8.2. A Kötbér fizetésének esetei	36
8.2.1. Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér ...	36
8.2.2. Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér	36

8.2.3. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	37
8.2.4. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	37
9. Az Előfizető szerződésszegése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmény	37
10. Adatkezelés, adatbiztonság	38
10.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere	38
10.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük	38
10.2.1. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos fogalmak.....	38
10.2.2. Az adatkezelés alapelvei	40
10.2.3. Az üzleti titok védelme	40
10.3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja, jogalapja és az adatkezelés időtartama	41
10.4. Személyes adatok továbbítása	46
10.5. Adatbiztonság	47
10.5.1. Az adatbiztonságra vonatkozó általános szabályok	47
10.5.2. Internet Szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok	48
10.5.3. A hálózat egységességével és a Szolgáltatás biztonságával kapcsolatos rendelkezések, valamint az ezekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség	48
10.6. Közlések bizalmassága.....	49
10.7. Közös adatállomány	49
10.8. A szolgáltató kötelezettségei a személyes adatok megsértése (adatvédelmi incidens) esetén.....	50
10.8.1. A személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH részére.....	51
10.8.2. Az érintett Előfizető vagy más természetes személy értesítése a személyes adatok megsértéséről	52
10.8.3. Nyilvántartás vezetése a személyes adatok megsértéséről	54
10.8.4. Személyes adatok megsértésének nem minősülő adatvédelmi incidensek kezelése	54
10.9. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és érvényesítésük	56
10.10. A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője.....	59
11. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás.....	59
11.1. Az internet-hozzáférési Szolgáltatóváltás kezdeményezése, általános szabályai	59
11.2. Szolgáltatóváltási igény elutasítása, átadó Szolgáltató Szolgáltatásának visszaállítása	60
11.3. Átvevő Szolgáltató jogai és kötelezettségei a Szolgáltatóváltás során	61
12. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok...	61
12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás.....	61

12.2. A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az.....	62
12.2.1. Előfizetőt megillető jogok.....	62
12.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog	63
12.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei	63
12.3.1. Az átírás általános szabályai	63
12.3.2. Áthelyezés	65
12.4. A Szolgáltató általi szerződés felmondásának esetei, feltételei.....	66
12.4.1. Szolgáltató rendes felmondása.....	66
12.4.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása	66
12.4.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondásának további esetei:	67
12.5. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	67
12.5.1. Előfizető rendes felmondása	67
12.5.2. Az Előfizetőnek a Szolgáltató szerződésszegésével összefüggő rendkívüli felmondási joga, elállási jog, és azzal összefüggő felmondási jog	68
12.5.3. Előfizető elállása	69
12.6. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek.....	69
12.7. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén.....	70
12.8. Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	70
12.8.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség (általános).....	70
12.8.2. Az Előfizetői Szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	71
12.8.3. Adatváltozás bejelentése	72
12.8.4. Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban).....	72
12.8.5. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok	73
13. Eljárás az előfizetői szerződés megszűnése esetén.....	73
13.1. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén ..	73
13.2. A hálózati végpont megszüntetése.....	73
14. Egyéb kötelezettségek, felelősség	74
15. Anti-korrupciós klauzula	74

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. Szolgáltató neve és címe:

A Hódmezővásárhelyi Vagyongazdálkodási és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Szolgáltató) határozatlan időre alakult részvénytársaság.

Székhelye: 6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1.

Cégjegyzékszám: 06-10-000219

1.2. Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Központi Ügyfélszolgálat elérhetőségei:

Hétfő-Csütörtök: 8:00 – 16:20

Péntek: 8:00 – 13:30

Telefon: +36 (62) 530-994

Postacím: 6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1.

E-mail: informatika@hvszrt.hu

Internet és üzemeltetési hibák bejelentése telefonon:

Nyitvatartási időben: +36 62 530-994

Minden nap 0-24 óráig: 06 80 496-034

A személyes ügyfélszolgálat elérhetőségét a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza, amely naprakész adatokat tartalmaz az ügyfélszolgálat, elérhetőségére és nyitvatartására.

1.3. Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

(cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Előfizető az észlelt meghibásodás bejelentését a Szolgáltató által működtetett, az 1.2. pont szerint felsorolt címeken, telefonszámokon és e-mail címen biztosítja.

1.4. Szolgáltató internetes honlapjának címe

Internetes honlap címe: www.informatika.hvszrt.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek megtalálhatók a Szolgáltató honlapján (www.hvszrt.hu) és az Ügyfélszolgálaton

1.6. Felügyeleti szervek elérhetősége

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

A felügyeleti szervek elérhetősége az alábbi:

NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Levelezési cím: 6701 Szeged Pf.689.
Telefonszám: 06-62-568-300

MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS

1088 Budapest, Reviczky u. 5.
Levelezési cím: 1433 Budapest Pf. 198.
Telefonszám: 06-1-429-8644
Honlap: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület
Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-549-392
E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

1.7. Az üzleti általános szerződési feltételek tárgyi és személyi hatálya

Tárgyi hatály:

Az általános szerződési feltételek a Szolgáltató által nyújtott helyhez kötött internet-hozzáférés és bérelt vonali Szolgáltatásra vonatkozik.

Az általános szerződési feltétel a Szolgáltatás igénybevétele során a szerződő Felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza. Az üzleti általános szerződési feltételek (továbbiakban: ÁSZF) két részből állnak:

A törzsrészből (főszöveg), amely az általános jellegű szabályozást tartalmazza, és a mellékletekből, amelyek az ÁSZF tárgyát képező a jelen pontban meghatározott Szolgáltatás nyújtására vonatkozóan a Szolgáltatás jellegéből adódó speciális feltételeket tartalmazzák. A jelen pontban felsorolt mellékletek a jelen ÁSZF törzsrészának szerves és elválaszthatatlan részét képezik, ezért az ÁSZF törzsrésze és a mellékletek csak együttesen alkalmazandóak. A mellékletben nem szabályozottak vonatkozásában az ÁSZF törzsrészában (főszövegében) foglaltak az irányadóak és alkalmazandóak. A mellékletek nem módosítják az ÁSZF törzsrészában (főszövegében) írtakat.

A jelen ÁSZF mellékletei az alábbiak:

1. sz. melléklet: helyhez kötött internet Szolgáltatás
2. sz. melléklet: bérelt vonali Szolgáltatás

Személyi hatály:

Az ÁSZF alapján a Szolgáltató, mint elektronikus hírközlési Szolgáltató az ÁSZF 1.7. pontjában megnevezett és a jelen ÁSZF mellékleteiben részletesen meghatározott Előfizetői Szolgáltatásokat nyújt az üzleti Előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed a Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt-re, mint Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan előfizetői jogviszonyba kerülő üzleti Előfizetőre (a továbbiakban, mint: Előfizető.)

1.8. Az ÁSZF-ben alkalmazott fogalmak

Igénylő: Üzleti Előfizetőként kíván Előfizetői szerződést kötni.

Üzleti Előfizető: olyan végfelhasználó, aki vagy amely nem minősül egyéni Előfizetőnek.

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

Kisvállalkozás: a Kkv. tv. 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom; (Az összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.)

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

Előfizetői Szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, a 2003. évi C. törvény értelmében hálózati Szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési Szolgáltatás.

Előfizetői szerződés: Az Előfizetői Szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, továbbiakban együtt: Felek) kizárólag Előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi Előfizetői szerződésből áll. Az Előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles úgy kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondás-mentesség követelményének.

Az egyedi Előfizetői szerződésben nem szabályozottak vonatkozásában az ÁSZF rendelkezései az irányadók. Az ÁSZF rendelkezései abban az esetben kerülnek alkalmazásra, ha a Felek ettől eltérően nem állapodnak meg az egyedi Előfizetői szerződésben.

Amennyiben az egyedi Előfizetői szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó rendelkezéseket tartalmaznak, úgy ebben az esetben az egyedi Előfizetői szerződésben írtakat kell alkalmazni. A Felek az egyedi Előfizetői szerződésben az Eht., Eszr. az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

Beérkezési határidő: A pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII. 14.) új MNB rendelet 12.§-a értelmében a fizetési megbízás azon napon teljesül amikor a pénzüsszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják.

Előfizetői bejelentés: a Panasz és a Hibabejelentés.

Előfizetői panasz: Az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Alapvető díjszabás: Az igénybe vett Szolgáltatásra vonatkozó előfizetési díj.

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

Rendszeres karbantartás: a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenységét, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását, beleértve a hálózat felújítását is. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát.

Műszaki előminősítő rendszer: A Szolgáltató által üzemeltetett rendszer, amelynek funkciója, hogy az Előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve információt adjon arról, hogy a Szolgáltató mely Szolgáltatásokat képes létesíteni és nyújtani egy adott területen. Ennek folyamata a „Műszaki előminősítés”.

Számlázási ciklus: Az előfizetési díjak számlán történő szerepeltetésének rendje. A Szolgáltató által alkalmazott gyakorlat szerint a számlázás a tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra az adott hónapra vonatkozó előfizetési díjak.

Számlázási időszak: Az Előfizetői Szolgáltatás aktiválásakor a számlázási rendszer automatikusan besorolja az előfizetést egy számlázási időszakba. Ez határozza meg, hogy a hónap melyik napján kerül zárásra és kiállításra az adott havi számla. A számlázási időszak Előfizető által kezdeményezett megváltoztatására nincs lehetőség.

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

Előfizető tulajdonát képező végberendezés vagy Előfizetői végberendezés: Az Előfizető tulajdonát képező Elektronikus hírközlő végberendezés (Eht.188.§ 23)

Hibabehatároló eljárás: a Szolgáltató által a Hibabejelentést követően elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat szükséges-e, vagy nem, illetőleg a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan Előfizetői bejelentés, amely az elektronikus hírközlési Szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen az Előfizetői Szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos (Eszt. 2. § b)), és nem minősül Panasznak.

Igény: az Igénylő által az Előfizetői Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltatónál előterjesztett igény, megrendelés.

Hálózati végpont: az a fizikai és logikai csatlakozási pont, amelyen keresztül a végfelhasználó hozzáfér vagy hozzáférhet a nyilvános elektronikus hírközlő hálózathoz.

ÁSZF: a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételei elektronikus hírközlési Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan üzleti Előfizetők részére.

Előfizetői Szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, a 2003. évi C. törvény értelmében hálózati Szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési Szolgáltatás. Előfizetői Szolgáltatás nyújtására kizárólag az elektronikus hírközlési Szolgáltató jogosult.

1.9. Az ÁSZF-ben hivatkozott jogszabályok rövidítése

Eht.: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

Eszr.: az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet

Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Minőségir.: az elektronikus hírközlési Szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Kkv tv: A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény

1.10. Eltérés az Eht. Eszr. rendelkezéseitől.

Az Eszr. 4. §-a alapján az Eht. és az Eszr. Előfizetői szerződéssel kapcsolatos szabályaitól a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarattal eltérhetnek az Előfizetői szerződésben az Eszr. 4.§ (4) bekezdésében rögzítettek kivételével. Az Eht. és az Eszr. rendelkezéseitől a jelen pontban meghatározottak szerint kívánnak eltérni.

Az Előfizető kifejezetten elfogadja, hogy az egyedi Előfizetői szerződés az 1.10. pontban írt eltérésekkel kerül megkötésre. Az Előfizető elfogadó nyilatkozata hiányában az elfogadással nem érintett jelen pontban meghatározott rendelkezések nem, vagy kizárólag az egyedi Előfizetői szerződésben közös megegyezés alapján rögzítettek szerint kerülnek alkalmazásra. Amennyiben az eltérő rendelkezés helyett új rendelkezést nem tartalmaz az egyedi Előfizetői szerződés, úgy az Eht. és az Eszr. szabályait kell alkalmazni.

- a. A Szolgáltató az ÁSZF törzsrészeinek 8.pontjában meghatározott kötbérfizetési kötelezettségének nem automatikusan tesz eleget. Az Előfizető Szolgáltatóhoz bejelentett kötbérigénye alapján kerül sor a jogos kötbérigény megtérítésére az Előfizető általi bejelentéstől számított 30 napon belül. (Eltérés az Eszr. 3.§ (4) bekezdésben írtaktól.
- b. A szerződés határozott időtartama 12 hónapos határozott időtartamnál hosszabb határozott időtartamban is megállapításra kerülhet az egyedi Előfizetői szerződésben. (Eltérés az Eht.127.§ (4b) bekezdésében írtaktól. Mikroállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet Előfizető esetén az 1.10.21. pontban írtak alkalmazásával történik az eltérés.)

- c. A szerződés határozott időtartama a határozott időtartam lejártával további határozott időtartammal meghosszabbodhat változatlan feltételek mellett az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározottak szerint. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) és az Eht. 134.§ (14b) bekezdésében írtaktól.)
- d. A határozott időtartamú szerződés helyébe lépő határozatlan időtartamú szerződés esetén alkalmazott díjak nem a határozott időtartamú szerződésben meghatározott kedvezményes díjak, hanem a szerződés tárgyát képező Szolgáltatásra vonatkozó mindenkor hatályos Üzleti ÁSZF mellékletében meghatározott nyilvános díjak, kivéve, ha az egyedi Előfizetői szerződés eltérő rendelkezést tartalmaz. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) bekezdésében írtaktól.)
- e. Előzetes tájékoztatás és a szerződés adatainak összefoglalója nem kerül átadásra az Előfizető részére, (Eltérés az Eht. 127.§. (1a), 129.§ (1a-1c), az ESZR 5. § (1-7) bekezdésében írtaktól. Mikroállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet Előfizető esetén az 1.10.21. pontban írtak alkalmazásával történik meg az eltérés.)
- f. A határozatlan időtartamú szerződés az Előfizető részéről rendes felmondás útján nem azonnali hatállyal, hanem 30 napos felmondási idővel szüntethető meg. (Eltérés az Eht. 134.§ (1) bekezdésében írtaktól.)
- g. Az Előfizető nem kerül külön tájékoztatásra a határozott idő elteltét megelőzően a határozott időtartamú szerződés határozatlan időtartamúvá alakulásának időpontjáról. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) bekezdésében írtaktól.)
- h. Az 1.10.7. pontban írtakkal összefüggésben az Eszr. 26.§ (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatás - amely kiterjed a határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett Szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatforgalmi korlátozásra, az adatátviteli sebességekre, továbbá a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira - sem kerül alkalmazásra.
- i. Az Előfizetői szerződés a Felek általi aláírás napján lép hatályba. (A 129.§ (1b) bekezdésében írtaktól eltérés.)
- j. Amennyiben a Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére műszaki okból nem képes és emiatt az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, úgy a Szolgáltatóval szemben a felmondás miatt kötbér nem érvényesíthető az Előfizető részéről. (Eltérés az Eszr.8.§ (3) bekezdésében írtaktól.)
- k. Az Előfizető nem kerül tájékoztatásra az Előfizetői szerződés megkötését, vagy a Szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül a határozott időtartam lejártának napjáról. (Eltérés az Eszr 25.§ (3) bekezdésében írtaktól)
- l. Az ÁSZF törzsrészeinek 9.pontjában meghatározottak bekövetkezte esetén Előfizetővel szemben hátrányos jogkövetkezményként alkalmazandó kötbér mértéke nem az Előfizető által kapott kedvezmény, hanem az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott mérték. (Eltérés az Eht. 134. § (15a) bekezdésében írtaktól.)
- m. Az Előfizető által fizetendő kötbér az ÁSZF törzsrészeinek 9.pontjában meghatározottak bekövetkezte esetén az egyedi Előfizetői szerződés kifejezett rendelkezése esetén nem a szerződés megszűnéséig terjedő időszakra kerül felszámításra, hanem a szerződés megszűnésétől a határozott időtartam lejártából még hátralévő időtartamra. (Eltérés az Eht 134. § (15 a), az Eszr. 26.§ (2) bekezdésében írtaktól.)
- n. Az ÁSZF törzsrészeinek 9.pontjában meghatározottak bekövetkezte esetén az Előfizető nem a teljes szerződést szünteti meg, hanem adott előfizetést, végpontot, csatlakozást stb. szüntet meg, akkor megszüntetéssel érintett előfizetés, végpont, csatlakozás vonatkozásában kötbér fizetésére köteles az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott mértékben és módon. (Eltérés az Eht 134. § (15 a, Eszr 26.§ (2) bekezdésében írtaktól.)

- o. Az Előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató az Előfizetőt nem tájékoztatja külön arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az Előfizető kérheti, hogy az Előfizetői szerződés - általa megjelölt időpontjában hatályos - tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a Szolgáltató a rendelkezésére bocsássa. (Eltérés az Eszr. 5.§ (8) és (9) bekezdésétől)
- p. Az Előfizető 14 napos felmondási idővel gyakorolt azonnali hatályú felmondásáról, ami az ÁSZF törzsrészének 12.4. pontjában került meghatározásra az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg nem kerül külön tájékoztatásra ezen felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményéről. (Eltérés az Eszr. 9. § (2) bekezdésében írtaktól.)
- q. A Szolgáltató az Eht-ban, az Eszr-ben, illetve az ÁSZF-ben meghatározott értesítési kötelezettségének az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott az Előfizető kapcsolattartási e-mail címén is jogosult eleget tenni. (Eltérés az Eszr. 24.§ (2) bekezdésében írtaktól.)
- r. Az Előfizető a számlát fő szabályként postai úton küldi meg az Előfizető részére. Az Előfizető kifejezett kérése esetén a számla elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren keresztül történik. (Eltérés Eszr. 24.§ (1) bekezdésében írtaktól.)
- s. A Felek rögzítik, hogy eltérnek az Eszr. 11.§ bekezdése szerinti egyedi Előfizetői szerződés tartalmi elemeitől.
- t. Az Eszr 12.§-ában az egyedi értékhatárról írtak nem kerülnek alkalmazásra. (Mikrovállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet Előfizető esetén az 1.10.21. pontban írtak alkalmazásával történik az eltérés
- u. Mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet Előfizető estén az 1.10. pontban írtakon túlmenően a jelen pontban meghatározott eltérések alábbiak szerint kerülnek alkalmazásra.
- v. Az Eht. 127. § (1a), (4b) és (4e) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a) - (1c) bekezdésének, valamint az Eszr.5. § (1)-(7) bekezdésének, az Eszr. 12. §-ának, az Eszr. 26. § (11) bekezdéseiben írtaktól történő eltérés alkalmazása esetén a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az Előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is az egyedi Előfizetői szerződésben. Eltéréshez adott kifejezett Előfizetői hozzájárulást, az eltérés tartalmát az egyedi Előfizetői szerződés tartalmazza.

1.11. Eltérés a PTK rendelkezéseitől:

Az egyedi Előfizetői szerződésben az Előfizető kifejezetten felhívásra kerül az 1.11. pontban írt eltérések alkalmazására. Az Előfizető egyedi Előfizetői szerződésben tett kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában az elfogadással nem érintett jelen pontban meghatározott rendelkezések nem, vagy kizárólag az egyedi Előfizetői szerződésben közös megegyezés alapján rögzítettek szerint kerülnek alkalmazásra. Amennyiben az eltérő rendelkezés helyett új rendelkezést nem tartalmaz az egyedi Előfizetői szerződés, úgy a PTK. szabályait kell alkalmazni.

- a. A szerződő Felek az egyedi Előfizetői szerződés vonatkozásában nem alkalmazzák a 2013. évi. V. törvény 6:63. § (5) bekezdésében írtakat.
- b. A szerződő Felek megállapítják, hogy a szerződéskötést megelőzően és a szerződés megkötése során az irányadó jogszabályok szerinti együttműködési és tájékoztatási kötelezettségüknek teljes mértékben eleget tettek.

- c. A kártérítési felelősség vonatkozásában, ideérve a kötbérfizetési kötelezettséget is, Felek rögzítik, hogy bármely fél mentesül a felelősség alól, ha úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- d. A jelen Előfizetői szerződésből eredő igények esetében a másik félhez címzett, teljesítésre felhívást tartalmazó fizetési felszólítás az elévülést megszakítja.
- e. Az egyedi Előfizetői szerződés, annak mellékletei, az Általános Szerződési Feltételek a szerződés tárgyát képező Szolgáltatásra vonatkozóan valamennyi feltételt teljességében tartalmazzák, a szerződéskötés során tett, jelen szerződésbe (annak mellékleteibe, ÁSZF-be) nem foglalt nyilatkozatok, ajánlatok, kötelezettségvállalások, nem képezik az Előfizetői szerződés részét.

2. Az Előfizetői szerződés létrejötte, az Előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizető és Szolgáltató közötti Előfizetői jogviszony az egyedi Előfizetői szerződés megkötésével jön létre. Az egyedi Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a hálózatahoz kapcsolódó hálózati végpontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési Szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, az Előfizetői szerződés feltételei szerint igénybe veheti, és a hálózaton biztosított Előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat.

Szerződő Felek az egyedi Előfizetői szerződést írásban köthetik meg.

2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az Előfizetői szerződés létrejöhet

- a. az Igény bejelentésével egyidejűleg vagy
- b. az Igény bejelentését követően.

Az Igénylő az Igényét a Szolgáltatónak írásban, elektronikus úton vagy telefonon jelentheti be.

A Szolgáltató megvizsgálja az Igénylő adatainak valódiságát, az Igénylő fizetőképességét, továbbá, ha szükséges, Műszaki előminősítést végez.

2.1.1. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

Az Előfizető részéről szükséges 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviselőre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírószági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviselőjére jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány/ okmányirodai nyilvántartási szám alapján, őstermelő esetén őstermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviselői jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviselői jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmazzák, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az Előfizető, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a

hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni, illetve szóbeli szerződéskötéskor megadott adatokat a Szerződés létrejötte előtt a Belügyminisztérium által vezetett személyi nyilvántartásban ellenőrizze.

Az Előfizetői adatok valóságának ellenőrzése, valamint a fizetőképesség vizsgálat körében a Szolgáltató jogosult a fentiekben megnevezett adatokon, igazolásokon túlmenően bankszámla kivonat, NAV igazolás bemutatását kérni az Előfizetőtől.

Abban az esetben, ha nem a képviselőre jogosult jár el, a cég képviselőtét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviselőre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték Fizetőképesség vizsgálata

2.1.1.1. A Szolgáltató a Szerződés megkötése előtt és a Szerződés hatálya alatt bármikor (így különösen annak módosításakor) jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét vizsgálni. A Szolgáltató jogosult a vizsgálatához harmadik személyt is igénybe venni, valamint kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető a vizsgálatához szükséges információkat igazolja.

2.1.1.2. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését megtagadni. Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálatához szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja.

2.1.2. Műszaki előminősítés

A Szolgáltató Műszaki előminősítést végez, ha ez a Szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges. A Szolgáltató a Szerződés megkötését megelőzően a műszaki előminősítő rendszere alapján megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e a Szolgáltatás létesítésének műszaki vagy egyéb akadály. A Szolgáltató indokolt esetben az Igénylővel egyeztetve helyszíni felmérést is végez. Ha a Műszaki előminősítés eredménye alapján a Szolgáltatás minden kétséget kizáróan létesíthető, a Szolgáltató az Igénylővel Szerződést köt.

Ha a Műszaki előminősítés eredménye szerint a Szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató az Igényt elutasítja.

2.2. Az Előfizetői szerződés megkötésének módja, létrejöttének időpontja

2.2.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok

Az Előfizetői szerződés létrejön

Jelenlévők között:

- ügyfélszolgálati irodában írásban
- üzlethelyiségen kívül (azaz nem ügyfélszolgálati irodában vagy értékesítési ponton) írásban;

Távollévők között:

- levélben megküldött ajánlat és elfogadás esetén írásban
- elektronikus úton írásban

2.2.2. Az Előfizetői szerződés írásbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

- a. Jelenlévők között az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Felek az Egyedi Előfizetői szerződést aláírják.
- b. A Szolgáltatóhoz beérkezett írásbeli Igény esetén az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői szerződést az Előfizető aláírja és az a Szolgáltatóhoz megérkezik.

2.3. A szerződés megkötésére, módosítására vonatkozó igény visszautasítása

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó Igény teljesítését visszautasíthatja az alábbi esetekben:

- a. ha az Igénylőnek elektronikus hírközlési Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van;
- b. ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az
- c. Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben;
- d. ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató egy éven belül legalább két alkalommal már felmondta az Előfizetői szerződést díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;
- e. ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- f. ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának feltételül szabja az Igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az Igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a
- g. Szolgáltató rendelkezésére;
- h. ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését;

Amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződést egy éven belül legalább két alkalommal díjtartozás miatt felmondta Szolgáltató jogosult Szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi Szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.

Ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a Szolgáltató számára a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az Előfizetői szerződés már létrejött, ebben az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadálnak tekintik a Felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a Szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a Szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással

megszüntetheti. Ez esetben a jogosulti késedelem okán az Előfizetőt nem illeti meg a meghiúsulás esetére előírt kötbér.

2.4. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája

Személyes adatok:

- a. Igénylő székhelye, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma (adószáma), valamint szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma;
- b. kapcsolattartásra alkalmas olyan elérhetőség, amely az Igény bejelentésével, az Előfizetői szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az Igénylő tájékoztatására, értesítésére szolgál;
- c. az igényelt Hálózati végpont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím;
- d. az Igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová a Hálózati végpont létesítését kéri milyen jogcím alapján használja, és ha az Igénylő nem tulajdonosa az ingatlanoknak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi hozzájárulással rendelkezik;
- e. az Igénylő nyilatkozata arról, hogy a hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített hálózat (lakáshálózat, házhálózat).

Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok:

- a. az igényelt Előfizetői Szolgáltatás megjelölése;
- b. a választott díjfizetési mód megjelölése;
- c. az Előfizetői szerződés időtartama (határozott, határozatlan).

Nyilatkozatok:

- a. az Igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;
- b. az Igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az igénylő, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni.

Egyebek:

- az Igény bejelentésének helye, időpontja;
- az Igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.

2.5. Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltató a hálózati végpontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot.

A Szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai:

- a. A Szolgáltató az Európai Unió területén be nem jegyzett jogi személlyel csak a Felek egyező akarata esetén köt Előfizetői szerződést
- b. Az Előfizetői Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele lehet, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elégséges feltételekkel, így különösen megfelelő végberendezéssel, tápáram ellátással és/vagy az Előfizetői Szolgáltatás létesítéséhez alkalmas telepítési hellyel.
- c. A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatáshoz való kapcsolódáshoz szükséges eszközökkel. A Szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek biztosítania kell a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a Szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.
- d. A Szolgáltató kizárólag belföldi postázási vagy számlaküldési cím megadása esetén köt Előfizetői szerződést.

Közreműködők:

A Szolgáltató a Szolgáltatás kiépítéséhez közreműködőt is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt Szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router stb.) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

2.6. A Hálózati végpont 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 Felek Egyedi Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerint meghatározott időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a Felek megállapodhatnak a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor a hálózati végpont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak. A Szolgáltató az adott Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az Előfizető számára, az Előfizető a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatja.

2.7. A hálózati végpont kialakítása

A Szolgáltató a hálózati végpontot az ingatlanon belül építi ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseket (kábeleket, tartószerkezeteket stb.) az igénybevett technológiától és a műszaki lehetőségektől, körülményektől függően az ingatlanon (épületben, épület tetején stb.), a csatlakozó vagy a szomszédos ingatlan külső területén is elhelyezheti.

Az Előfizető térítésmentesen biztosít helyet a Hálózati elemek elhelyezéséhez, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyónvédelméről. Az eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető térítésmentesen biztosítja.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített Hálózati elemeken még a telepítési vagy kiegészítő telepítési díj megfizetése esetén sem szerez tulajdonjogot a hálózaton, Hálózati elemeken és eszközökön, ezek a Szolgáltató tulajdonát képezik.

Ha az Előfizetői Szolgáltatás létesítésének vagy nyújtásának elkerülhetetlen feltétele, hogy a hálózathoz (ideértve lakáshálózatot és házhálózatot is) csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai az ingatlanba történő bejutáshoz, egyes Hálózati elemek kialakításához, átvezetéséhez vagy telepítéshez szükséges munkálatok elvégzéséhez, eszközök ingatlanon történő elhelyezéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, akkor e hozzájárulások beszerzése az Előfizető kötelezettsége. Az Előfizetőnek a létesítéssel, a hozzáférési pont kialakításával kapcsolatban, mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett Szolgáltató teljesítését, és az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, ennek részeként köteles a biztonságos munkavégzés helyszíni feltételeiről is gondoskodni. A Szolgáltató – minőségbiztosítási céllal – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén jogosult fényképfelvétel készítésére az elvégzett létesítési vagy a hozzáférési pont kialakításával összefüggő munkálatokról. A fényképfelvétel készítéséhez történő hozzájárulás megtagadása a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzését nem akadályozza.

Jogosulti késedelemnek minősül, ha az Előfizető a telepítéshez vagy a Szolgáltató teljesítéséhez szükséges, e bekezdés szerinti kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget. Az ilyen jogosulti késedelem a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a Szolgáltató ilyen esetben nem tartozik felelősséggel az Előfizetői Szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért, illetve az ezzel összefüggő kötelezettségek teljesítéséért, a létrejött Előfizetői szerződést rendes felmondással felmondhatja, és mentesül a késedelmes és hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.

A Hálózati végpont kiépítése esetén a Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed.

A Szolgáltató kialakíthat olyan Szolgáltatáscsomagokat, melyek esetében a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja, és azokat az Előfizető a Szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a Szolgáltatás vállalt Szolgáltatási szinten történő nyújtását a Szolgáltató akkor tudja biztosítani, ha az Előfizető a hálózathoz az előírt szabványnak vagy más műszaki előírásnak megfelelő végberendezéseket biztosítja. Egyes Szolgáltatáscsomagok esetén az Előfizető maga is elvégezheti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy a végberendezések üzembe helyezését. Ez esetben a Szolgáltató mentesül a jelen pont szerinti kötelezettségei alól. Külön díj ellenében az Előfizető ilyen Szolgáltatáscsomag esetén is igényelheti a Szolgáltató segítségét a beállításokhoz vagy végberendezések üzembe helyezéséhez, akár a Szolgáltatás megrendelésével egyidőben, akár azt követően.

2.8. Előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott időtartamú. A szerződés határozott idő tartamát a Felek az egyedi Előfizetői szerződésben határozzák meg.

2.8.1. A határozott időtartamú Szerződés meghatározása

Határozott időtartamú Előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az Előfizetői szerződésben rögzített meghatározott ideig az Előfizetői szerződést nem szünteti meg (előfizetésre vállalt hűség). Ahol az Előfizetői szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés kiegészítés, módosítás, nyilatkozat, egyéb szerződéses dokumentum,

számla stb. hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a Felek határozott idejű Szerződésnek tekintik, s arra a határozott idejű Szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

Nem számít bele a határozott időtartamba a szünetelés, szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

A határozott idő elteltét, - ide értve a meghosszabbodott határozott időtartamot is - megelőzően az Előfizető nem kerül tájékoztatásra a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról, valamint a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető határozott idejű szerződéséhez hasonló Szolgáltatási tartalommal bíró, határozott időtartamú Előfizetői szerződési ajánlatokról.

A határozott idejű Előfizetői szerződés Szolgáltató szerződésszegésével kapcsolatos Előfizető általi felmondásának eseteit a 12. pont rögzíti.

Az egyoldalú Szolgáltatói szerződésmódosítással kapcsolatos, az Előfizető által gyakorolható felmondási jogra vonatkozó feltételeket a 12. pont tartalmazza.

2.9. Az Előfizetői Szolgáltatás tovább értékesítése

Az Előfizetői Szolgáltatás tovább értékesítésére kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén van lehetőség, amennyiben a tovább értékesítéssel nem sérülnek a jogszabályi előírások, különösen az alábbiak:

- a. az Előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltatóval szerződő üzleti Előfizető veszi igénybe gazdasági tevékenységi körén belül,
- b. a Szolgáltatóval Előfizetői szerződést kötő üzleti Előfizető ezen Előfizetői szerződés alapján hírközlési Szolgáltatási tevékenységet nem végez, magát hírközlési Szolgáltatóként nem tünteti fel, az általa igénybe vett Előfizetői Szolgáltatást nem hirdeti,
- c. az Előfizetői Szolgáltatást igénybe vevő végfelhasználók az elektronikus hírközlési Szolgáltatások igénybevételére Előfizetői szerződést kötnek, elektronikus hírközlési Szolgáltatást más jogviszony alapján nem vehetnek igénybe,
- d. az Előfizetői Szolgáltatást igénybe vevő végfelhasználók a hírközlési jogszabályok által biztosított Előfizetői jogait maradéktalanul gyakorolhatják a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató jogosult megtagadni a szerződéskötést azzal az üzleti Előfizetővel szemben, amelynek tevékenysége vagy tervezett tevékenysége a Szolgáltató megítélése szerint a fenti szabályokat sértené.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szolgáltatást az Eht. 137. § (1) b) pontja alapján korlátozni. A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (6) bekezdése alapján 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amennyiben az Előfizető az általa Előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési Szolgáltatásokat a Szolgáltató kifejezett, előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személynek tovább értékesíti, átengedi, vagy a továbbadott Szolgáltatás fejében bármilyen címen díjat szed. A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői szerződést 134. § (6) bekezdése alapján 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amennyiben az Előfizető az általa Előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési Szolgáltatásokat továbbadás, átengedés, vagy a továbbadott Szolgáltatás fejében bármilyen címen díjak szedése céljából nyilvánosan meghirdeti vagy közzéteszi.

Az Előfizető a Szolgáltató megkeresésére köteles nyilatkozni arról, hogy a tevékenységével nem valósít meg a jelen pontban részletezett jogsértő tovább értékesítést és köteles nyilatkozatát megfelelően alátámasztani. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által meghatározott határidőn belül ilyen nyilatkozatot nem tesz, nyilatkozatát megfelelően nem támasztja alá, a Szolgáltató jogosult választása alapján az az Előfizetői Szolgáltatást az Eht. 137. § (1) b) pontja alapján korlátozni, vagy az Előfizető szerződéseit az Eht. 134. § (6) bekezdése alapján 15 napos felmondási idővel megszüntetni.

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői Szolgáltatás leírása

3.1. Minőségi követelmények

A Szolgáltató által vállalt Szolgáltatásminőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét Előfizetői Szolgáltatásonként az ÁSZF mellékletek és a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza. A Szolgáltatásminőségi követelmények az Eszmr. 2.§ (4) alapján kerültek kialakításra.

4. Felelősség az Előfizetői szerződés teljesítéséért

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

4.1.1. Hibabejelentéssel összefüggő általános rendelkezések

Az Előfizető az ÁSZF 1.3. pontjában meghatározott elérhetőségeken tehet Hibabejelentést. A Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti. A Szolgáltató a Hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi.

A Hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- a. az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b. az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c. a hibajelenség leírását;
- d. a Hibabejelentés és a nyilvántartásba vétel időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e. a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f. a hiba okát;
- g. a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h. az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig kell megőrizni.

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

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

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - a Hálózati végponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti. Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. A Szolgáltató – minőségbiztosítási céllal – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén jogosult fényképfelvétel készítésére a hiba behatárolása és elhárítása céljából elvégzett munkálatokról. A fényképfelvétel készítéséhez történő hozzájárulás megtagadása a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzését nem akadályozza.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik az alábbiak szerint.

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

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az időpont egyeztetése során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető egyeztetésük alapján megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam (Eszer. 22 § (8)).

Ha a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani az előző bekezdés szerinti határidőben, az Előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége vagy a lehetetlenné válása (a továbbiakban: „lehetetlenné válás”) miatt az alábbiak szerint megszűnik:

- a. ha a teljesítés lehetetlenné válása a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- b. ha a teljesítés lehetetlenné válása az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján. Ebben az esetben a Szolgáltató nem felel a hibás teljesítésért, tekintettel arra, hogy a hiba (a lehetetlenné válás) nem a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, és így annak kijavítására nem köteles.

4.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi Szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető a 8. pont szerinti kötbérre jogosult.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a. a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Előfizetői Szolgáltatás minőségétől eltérő Előfizetői Szolgáltatást, illetve Szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- b. a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő végberendezés, az Hálózati végponthoz csatlakozó Előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, Előfizetői tulajdonú hálózat, vagy végberendezés okozta,
- c. a hibát a Szolgáltatói tulajdonú végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d. a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
- e. a hiba azért nem volt elhárítható, mert a hiba elhárításához az Hálózati végponthoz hozzá kellene férni, de az Előfizető ezt nem biztosította, így különösen, ha az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek);
- f. a hiba az Előfizető által más Szolgáltatótól igénybe vett Szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítéséből ered. Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más Szolgáltató információ-, vagy tartalom Szolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért felel.

4.1.3. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége részeként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem, vagy hibásan működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek amiatt merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy késedelmesen teljesíti.

Az Előfizető biztosítja, hogy a Szolgáltató a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban a hibaelhárítás céljából hozzáférjen a hálózathoz és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez. Az Előfizető biztosítja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Szolgáltatói berendezések megfelelő elhelyezését.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Elektronikus hírközlő berendezések üzemeléséhez szükséges feltételeket az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

Ha a Hibabehatároló eljárás megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Szolgáltatói berendezésből adódott, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Hibabehatároló eljárással kapcsolatos költségeit.

A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat. A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a valós és Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A Szolgáltató a valós és Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő - így különösen javítási, kiszállási - költséget sem háríthat az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségbe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

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

Ha a hálózat egységességével kapcsolatos és a Szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől.

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a Szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben az 5.1. pont szerint is szüneteltheti az Előfizetői Szolgáltatást.

A Szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.

5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Az Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior) is.

5.1. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés

Szünetel az Előfizetői Szolgáltatás az Előfizető kérésére, az Előfizető által a kérésében meghatározott időtartamig vagy ilyen időtartam hiányában a bejelentéstől a

visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig (Eht. 135. § (1)). Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés időtartama nem haladhatja meg a 6 hónapot (Eht. 135. § (2)). A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam - a Szolgáltatást visszakapcsolja, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti. (Eszer. 17. § (1))

Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén kéri az Előfizetői Szolgáltatás legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését, az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik (Eszer. 25. § (4)).

5.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

A Szolgáltató szüneteltetheti az Előfizetői Szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges, és nincsen olyan más gazdaságos műszaki megoldás, amely alkalmazása esetén nem kell az Előfizetői Szolgáltatást szüneteltetni. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónapanként az 1 napot nem haladhatja meg (Eht. 136. § (1) a)).

5.3. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés

- a. Szünetel az Előfizetői Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén (Eht. 136. § (1) b)).
- b. Szünetel az Előfizetői Szolgáltatás a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel (lásd 5.2. pont), de a szüneteltetés oka nem rendszeres karbantartás, akkor a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. (Eht. 136. § (2)) Ha a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartama egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére (Eht. 136. § (2) és (3)).

Az Előfizető kérésére történő Előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára az Előfizető az Előfizetői szerződésben feltüntetett csökkentett, indokolt és méltányos, az ÁSZF vonatkozó mellékletében meghatározott szüneteltetési díjat („Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja”) köteles fizetni. (Eht 135. § (1) és (3)).

5.4. Az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatás korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a következő esetekben jogosult, az Előfizető értesítése mellett:

- a. az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a Hálózati végponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott (Eht. 137. § (1) a));
- b. az Előfizetői Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy azt hálózati Szolgáltatás céljára használja (Eht. 137. § (1) b));
- c. az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot (Eht. 137. § (1) c));
- d. ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői Szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette (Eszr. 18. § (3)).

Az a) - c) pontok szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A Szolgáltató köteles felhívni az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési Szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési Szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

Ha az Előfizető több Előfizetői Szolgáltatást egy Egyedi Előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás a c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve - műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjedhet ki. (Eht. 137. § (2a)). Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Előfizetői Szolgáltatással arányos díjat számíthat fel (Eht. 137. § (2b)). A Szolgáltató a helyhez kötött internet-hozzáférés Szolgáltatások korlátozásának időtartama alatt az Előfizetőnek minimális Szolgáltatási szintű internet-hozzáférési Szolgáltatást biztosít.

Ha az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak (Eht. 134. § (10)).

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a 7.4.2.4. pontban meghatározott összeg.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő Szolgáltatásokat nem vagy korlátozottan lehet igénybe venni.

A Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatás igénybevételének korlátozása esetén is biztosítja olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési Szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési Szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési Szolgáltatás). (Eht 137. § (2))

Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt az Előfizetői Szolgáltatás igénybevételét biztosító végberendezésekre és/vagy a kapcsolattartásra megadott elérhetőségekre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

A Szolgáltató köteles újra biztosítani az Előfizetői Szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos – díjat (visszakapcsolási díj) számolhat fel.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a Felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja. (Eht 137. § (4))

Az Előfizetői Szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

5.5. Az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató a Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, az Előfizetői Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja (Eszt. 18. § (4)).

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Előfizetői Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést felmondani, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szolgáltatást felfüggeszteni (Eszt. 18. § (5)).

6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták

6.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az Előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz. Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja. Ha a személyesen vagy telefonon tett panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, egyebekben az írásban tett panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az Előfizetők személyes ügyfélszolgálati pontokon a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat.

Telefonon közölt panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető.

Szolgáltató panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A telefonos ügyfélszolgálaton történő panasz bejelentése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.6.3 pont alapján történik.

6.2. Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon Előfizetői bejelentésekkel vagy megkeresésekkel, melyek formájuknál vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyekből nem azonosítható a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodni a zaklató, a közízlést vagy az emberi méltóságot, vagy a Szolgáltató, a Szolgáltató munkavállalóinak vagy a Szolgáltató szerződéses partnereinek, azok munkavállalóinak jogait, jogos érdekeit sértő magatartástól, valamint a joggal való visszaéléstől. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy az Előfizetői Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizetők nyugalomára, a Szolgáltató egyéb Előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja az Előfizetői Szolgáltatás, vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan igénybevitelével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató a 12.3.1. pont szerint jogosult az Előfizetői Szolgáltatást felmondásával megszüntetni.

6.3. Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz)

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani (Eht. 138. § (3)).

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének megállapítása pedig helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja (Eht. 138. § (7)).

Ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a

Díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik (Eht. 138. § (4)).

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a Díjreklamációt öt napon belül nem utasítja el (Eht. 138. § (5)).

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott Díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl Díjreklamációt nem fogad el.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. (Eht. 138. § (9)).

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató készpénzátutalási megbízás fizetési mód esetén új számlát állít ki és küld Előfizetőnek, melyet Előfizető a Díjreklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül köteles megfizetni. Ha az Előfizető az új számlát az előírt határidőben megfizeti, a Szolgáltató a díjtartozás miatt nem alkalmazhatja a díjfizetés elmulasztására irányadó jogkövetkezményeket.

Ha a Díjreklamáció helytálló, a Szolgáltató havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított harminc napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető folyószámláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével (Eht. 138. § (6)).

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak csak részben ad helyt, a Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére, amellyel kapcsolatban a Díjreklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek. Az Előfizető az új számlában foglalt díjat az új számlában megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a Díjreklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ha az Előfizető a Díjreklamáció során a nem vitatott összegről kiállított új számlát befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást az Előfizető a Szolgáltató Díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította, és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha az Előfizető Díjreklamációja nem volt megalapozott, az Előfizető a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

6.4. A kártérítési eljárás szabályai

6.4.1. Felelősség, kártérítés, elévülés

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott igazolt kárt megtéríti, az elmaradt haszon kivételével (Eht. 143. § (1)).

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 és csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed. Amennyiben az Előfizető távbeszélő hálózaton keresztül más Szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, Szolgáltató csak a távközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató Szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében nem tud eleget tenni az Előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek.

Az Előfizető felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2)). A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

6.4.2. Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények

A Szolgáltató nem felel az olyan, a szerződéskötéskor előre nem látható, ellenőrzési körén kívül eső, külső ok miatt bekövetkező károkért, amelyekkel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy a szerződés szerinti teljesítést akadályozó körülményt elkerülje, vagy annak kárkövetkezményeit elhárítsa (vis maior).

Ezen okok különösen:

- a. háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, forradalom,
- b. más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, természeti katasztrófák, földrengés, tűzvész, járvány, árvíz, szélvihar, villámcsapás;
- c. munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
- d. súlyos üzemzavarok, embargó, bojkott, behozatali-kiviteli tilalmak.

6.4.3. A kártérítési eljárás

Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozó kárigény kivételével a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal.

A Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett kárát az elmaradt haszon kivételével megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül. Ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy az Előfizető nem bizonyította a kárát (a kár mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, úgy a Szolgáltató a kárigényt a fentiekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

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

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat. Az 1.6. pontban került rögzítésre a Hatóság, a Média- és Hírközlési Biztos, a békéltető testületek elérhetősége.

A Hatóság hatásköre

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

A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre

A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési Szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve az Előfizetői, felhasználói érdekek képviselőjét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található úrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).

A békéltető testületek hatásköre

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a Szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panaszát Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tartalmazza. Az eljárásra a

fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az Előfizető az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a Szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A bíróságok hatásköre

Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a Hódmezővásárhelyi Járásbíróság, valamint a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, kötbért és/vagy eszközvételárrészeket összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti.

6.6. Az ügyfélszolgálat működése, az Ügyfelek kiszolgálási ideje

6.6.1. Az ügyfélszolgálat működése

Az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet: telefonos ügyfélszolgálatot, internetes ügyintézési felületet, személyes ügyfélszolgálatot. (Eht. 138. § (1)).

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató az esetek 70%-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja (Minőségir. 12. § (1) bekezdés e) pont).

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít (Eht. 138. § (10)), amely hangfelvétel készítéséről a Szolgáltató a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott Előfizetői bejelentés csak az ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon intézhető.

6.6.2. Hangrögzítés szabályai

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező Előfizetői panaszról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz. A Szolgáltató a hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az Előfizető részére az Előfizető erre irányuló kérésének tudomás szerzésétől számított 30 napon belül. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató az Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti.

A Szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja. Előfizető ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

Az Előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező Előfizetői panasz másolatát, vagy az Előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az üzleti Előfizető kérésére a Szolgáltató az üzleti Előfizető rendelkezésére bocsátja. Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, Előfizetői jogviszonyt érintő megkeresésekre, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt rögzíti és visszakereshető módon egy évig megőrzi.

6.6.3. Azonosítás

A Szolgáltató az egyes Szolgáltatások igénybevételét és módosítását az Előfizető azonosításához, valamint az azonosítás módjától függően hitelesítéshez köti.

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti, és a jelen pontban Előfizető alatt a magát sikeresen azonosító felhasználót is érteni kell.

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a következő módokon azonosíthatja:

- a. azonosítás személyes jelenlét és azonosító okmányok alapján;
- b. azonosítás okiraton elhelyezett aláírás alapján;
- c. a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos személyes vagy Szolgáltatási adatok összevetése útján;
- d. jelszóval;

A Szolgáltató bizonyos azonosítási módok esetén csak akkor tekinti az Előfizetőt sikeresen azonosítottnak, ha az Előfizető az azonosítandó személlyel való azonosságát hitelesen igazolja (hitelesíti), így különösen az Előfizető által meghatározott számsorral vagy más jelszóval, egyszer használatos jelszóval, hitelesítő alkalmazás használatával vagy irat bemutatásával (így például a szerződéskötéskor kiállított számla bemutatásával). A Szolgáltató internetes honlapján közzé teheti, hogy meghatározott ügyintézési felületeken meghatározott ügycsoportokat csak bizonyos azonosítási és hitelesítési mód mellett lehet elvégezni.

Az alkalmazott azonosítási feltételek nem érinthetik az Előfizető Előfizetői szerződésben érintett jogait.

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti, és a jelen pontban Előfizető alatt a magát sikeresen azonosító felhasználót is érteni kell.

A Felek kötelesek az azonosításra használt jelszavakat (beleértve a számsorokat és az egyszer használatos jelszót is) bizalmasan kezelni, azt illetéktelen személyek tudomására nem hozhatják.

Ha az Előfizető jelszóként könnyen kitalálható jelszót rögzít, vagy a jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal.

Ha az Előfizető az azonosításához szükséges valamely azonosítót vagy jelszót elveszti, vagy a belépéshez használt jelszót továbbító csatornához nem fér hozzá, a Szolgáltató a használt azonosítási mód és az Előfizető rendelkezésére álló egyéb azonosítóktól függően a lehetséges azonosítási módokat korlátozhatja (így különösen kizárhatja a webes ügyfélszolgálati felület használatát) vagy az Előfizetőt csak személyes jelenlétében azonosítja.

A Szolgáltató az Előfizető biztonsága érdekében az internetes honlapján közzé teheti, hogy meghatározott ügyintézési felületeken meghatározott ügycsoportokat csak meghatározott azonosítási mód mellett lehet elvégezni, amely azonosítási feltételek azonban nem érinthetik az Előfizető Előfizetői szerződésben rögzített jogait.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás

7.1. Az Előfizetői Szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések

A Szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető díj fizetésére köteles, amelynek mértékét a jelen ÁSZF tárgyát képező Szolgáltatások vonatkozásában a mellékletek tartalmazzák.

Az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott ellenszolgáltatás (díj) nem foglalja magában teljeskörűen a szerződés teljesítésével együtt járó díjat, költséget, mert ezek a díjak, költségek az Üzleti Általános Szerződési Feltételben az érintett Szolgáltatásra vonatkozóan a mellékletben kerülnek meghatározásra. A Szolgáltatás nyújtásáért járó ellenszolgáltatás (díj) az egyedi Előfizetői szerződésben és az Üzleti Általános Szerződési feltétel vonatkozó mellékletében együttesen kerül meghatározásra, ezért ellenszolgáltatás (díj) alatt az egyedi Előfizetői szerződésben és a mindenkor hatályos Üzleti Általános Szerződési Feltétel mellékletében meghatározott díjak értendők.

A Szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározását, mértékét az ÁSZF vonatkozó mellékletei tartalmazzák.

Határozott tartamú Előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy az Előfizetői szerződés határozott időtartamán belül az Előfizetői szerződést nem szünteti meg, annak megszüntetésére a Szolgáltató részéről az Előfizetőnek felróható okból nem kerül sor, az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít a Szolgáltató részéről az Előfizető díjtartozása miatt történő felmondás. Amennyiben a határozott időtartam alatt fenti okokból kerül sor a Szerződés megszűnésére, az Előfizető az Egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

Az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, szüneteltetése, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.

A Szolgáltató által nyújtott havidíjas Szolgáltatások és díjsomagok meghatározása minden üzleti Előfizető esetében egyedi árként kerül meghatározásra. Az Előfizetői szerződésekben meghatározott havidíjai a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (csökkennek vagy nőnek) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest. A díjak kiigazítására a Központi Statisztikai Hivatal éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 90 napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőket.

7.2. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja és minden egyéb díj

7.2.1. Elektronikus számlaküldés

Az elektronikus számlaküldési módra történő váltáshoz az Előfizetőnek az adott elektronikus számlaküldési mód használati feltételei szerint regisztrálnia és nyilatkoznia kell, hogy eszerint kíván a nyújtott Előfizetői Szolgáltatásokról hiteles elektronikus számlát kapni.

Az Előfizető a hiteles elektronikus számla megtekintési lehetőségének megnyílásáról a regisztráció során általa közölt e-mail címre kap értesítést. A számla hozzáférhetővé tételével és az erre vonatkozó értesítéssel a Szolgáltató a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel az értesítéssel beállnak. Az értesítést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett beérkezési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége.

Az elektronikus formában kiállított számla kiegyenlítésére készpénz átutalási megbízást, illetve postai számlabefizetési megbízást (postai csekk) a Szolgáltató nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás, csoportos beszedési megbízás) egyenlíti ki. Banki átutalási móddal történő számlafizetés esetén az Előfizető a részére kiállított számlán feltüntetett bankszámlaszámra teljesíti a számlán feltüntetett összeg befizetését.

Ha az Előfizető az elektronikus számlaküldésre vonatkozó nyilatkozatát visszavonja, ez a Szolgáltató részéről történő visszaigazolástól hatályos, a Szolgáltató a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, melytől kezdődően elektronikus számla helyett ismét papír alapú számlát küld az Előfizető részére.

Ha az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, az ilyen kötelezettségének az Előfizető köteles eleget tenni a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával, e körben a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

7.2.2. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

A számlakiegyenlítés határideje:

A számlák kiküldése postai úton vagy elektronikusan, a számlában feltüntetett fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. A befizetés határideje a számlán fel van tüntetve. A számla naptári napban meghatározott fizetési határidőt tartalmaz. A fizetési határidő a számla kiküldésétől számított legalább 10 nap.

Amennyiben az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles jelezni az ügyfélszolgálatnál. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként/e-mail elérhetőségként megadott címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

Az Előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, valamint a késedelemmel összefüggésben a fizetési felszólítási díjat kötbérként megfizettetni.

Amennyiben az Előfizető a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult díjköteles fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében. A fizetési felszólítás az elévülést megszakítja.

A szerződés megszűnésekor az Előfizetőnek a 100 Ft-nál kisebb tartozást nem kell megfizetnie.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzösszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A késedelmi kamat számításának módja

A ki nem egyenlített számla összege után késedelmi kamatként a Szolgáltató a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat 8 százalékponttal növelt értékét számítja fel késedelmi kamatként.

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

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek. A Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a – Szolgáltató hibás számlázása esetén – a hibás számla befizetésének napja. A késedelmi kamat mértéke a hibás számla befizetésének időpontja szerinti naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat 8 százalékponttal növelt értéke. A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza.

7.3. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető számláját készpénzben vagy hitelintézeten keresztül rendezheti az alábbiak szerint:

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénzáttutalási megbízást is tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz áttutalási megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Hitelintézeten keresztüli fizetés történhet:

- Előfizető részéről áttutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfél azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),
- az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetenél vezetett folyószámláról (csoportos beszédési megbízás)
- az Előfizető esetenként fizethet más korszerű (hitelkártya, Internet) fizetési módokkal, de ezen esetekben gondoskodnia kell a pénz azonosítására szóló közlemény számla sorszámmal történő feltöltéséről (ennek elmaradásából következő károkért az Előfizető viseli a felelősséget).

8. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés

8.1. Általános szabályok

A Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbért kell fizetnie, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. Az Előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségének az Előfizető bejelentése alapján tesz eleget a bejelentéstől számított 30 napon belül.

A jogos kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének az Előfizető bejelentése alapján úgy tesz eleget, hogy

- a. a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
- b. az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Ha az Előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az Előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a Szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

8.2. A Kötbér fizetésének esetei

A Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbért fizetni az Előfizető részére a 8.1.pontban rögzítettek szerint.

8.2.1. Szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott létesítési határidőt olyan okból, amelyért felelős elmulasztja, úgy kötbér fizetésére köteles.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után az Előfizetői szerződés szerinti előfizetési díj egyharmcad részének nyolcszorosa vagy az előre fizetett Szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmcad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg.

8.2.2. Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie:

- a. a hibaelhárításra nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig; (Eszer. 23. § (1) a.,)
- b. a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig. (Eszer. 23. § (1) b.,)

A Szolgáltató a kötbér mértékének meghatározásához egy vetítési alapot határoz meg, amelyekhez a fenti események szerint különböző szorzókat rendel.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó Szolgáltatás havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmcada (Eszr. 23. § (2)).

A kötbér mértéke:

- az a) pont szerinti esetben a vetítési alap összegének megfelelő összeg;
- a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői Szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
- a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.

8.2.3. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésének határidejét, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett Szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmcad részének négyszerese (Eszr. 18. § (2)).

8.2.4. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A 12.2.2. pont a) vagy b) pontja szerinti határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett Szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmcad részének nyolcszorosa. (Eszr. 14. § (5))

9. Az Előfizető szerződésszegése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmény

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy az Előfizetői Szolgáltatást és/vagy a hozzá kapcsolódó terméket meghatározott ideig igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejárta előtt az Előfizetői szerződés a 12.4. pont szerint az Előfizető felmondása miatt vagy 12.3. pont szerinti okból és/vagy az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott (Szolgáltató felmondása) vagy olyan más okból szűnik meg, amely az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy az Előfizető az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles a Szolgáltató részére.

A jelen pont szerint az Előfizető által gyakorolt felmondás felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

A Szolgáltató számára kiemelt fontosságú cél az általa kezelt személyes adatok védelme. A Szolgáltató a személyes adatokat bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok megfelelő védelme érdekében szükségesek.

A Szolgáltató által végzett adatkezelésre különösen az alábbi jogszabályokban meghatározott rendelkezések az irányadók:

GDPR.: a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú rendelete (2016. április 27.).

Eht.: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről.

Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény.

Számviteli tv.: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.

Akr.: 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési Szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a Szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról.

ESzr.: 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződések részletes szabályairól.

10.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

10.2.1. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos fogalmak

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Szolgáltató nevében személyes adatokat kezel.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Adatkezelő vagy Szolgáltató: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és

eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.

Adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik fél számára történő hozzáférhetővé tétele.

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Álnevesítés: A személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni.

Címzett: Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak.

Előfizető: jelen pont alkalmazásában Előfizetőnek minősül a jelen ÁSZF-ben és annak mellékleteiben meghatározott Szolgáltatás valamelyikének Előfizetője vagy az Előfizetői Szolgáltatást igénylő más felhasználója, illetve a kapcsolattartóként megadott személy, amennyiben a rendelkezés az Előfizetőre vagy a felhasználóra, illetve kapcsolattartóra értelmezhető.

Harmadik fél: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes, konkrét, megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

NAIH: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

NMHH: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Személyes adatok különleges kategóriái (különleges adat): A faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok.

10.2.2. Az adatkezelés alapelvei

A személyes adatok:

- a. kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („*jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság*”);
- b. gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („*célhoz kötöttség*”);
- c. az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („*adattakarékosság*”);
- d. pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („*pontosság*”);
- e. tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („*korlátozott tárolhatóság*”);
- f. kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („*integritás és bizalmas jelleg*”).

A Szolgáltató az általa folytatott adatkezelés során a fenti alapelvek figyelembevételével jár el és megteszi a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy az adatkezelés elveinek való megfelelést igazolni tudja („*elszámoltathatóság*”).

10.2.3. Az üzleti titok védelme

A Szolgáltató és az Előfizető vállalják, hogy az egyedi Előfizetői szerződéssel, illetve annak teljesítése során tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek.

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó, titkos - egészben, vagy elemeinek összességéként nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető -, ennél fogva vagyoni értékkel bíró olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek a titokban tartása érdekében a titok jogosultja az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja.

Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik Fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé.

10.3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja, jogalapja és az adatkezelés időtartama

A személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:

- a. az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- b. az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- c. az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- d. az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- e. az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- f. az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

A személyes adatok különleges kategóriáinak kezelésére csak akkor kerülhet sor, ha a fenti feltételek közül az egyik teljesülése mellett a személyes adatok különleges kategóriáinak kezelésére vonatkozó, a GDPR 9. cikk (2) bekezdésében meghatározott feltételek egyike is teljesül.

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre Szolgáltatásonként, illetve a Szolgáltatások nyújtásához alkalmazott technológiától függően eltérő lehet. Amennyiben egyes adatkörök kapcsán nincs külön megjelölve, hogy az adat mely Szolgáltatáshoz vagy alkalmazott technológiához tartozik, úgy minden Szolgáltatás vagy technológia esetében értelmezhető.

1. Az adatkezelés célja: *Az elektronikus hírközlési Szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása*

A személyes adat kategória megnevezése:

- a. az Előfizető neve, székhelye,
- b. az Előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma,
- c. az Előfizető képviselőjének neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- d. kapcsolattartásra, értesítésre alkalmas elérhetőségek (postai cím, telefonszám, email cím)

Hálózati végpontra vonatkozó adatok:

- a. az igényelt hálózati végpont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím;
- b. az igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová a hálózati végpont létesítését kéri milyen jogcím alapján használja, és kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges valamennyi tulajdonosi és – szükség szerint – egyéb hozzájárulással rendelkezik;

- c. az Igénylő nyilatkozata arról, hogy a hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített hálózat (lakáshálózat, házhálózat),
- d. az elvégzett létesítési vagy a hozzáférési pont kialakításával összefüggő munkálatokról készített képfelvétel.

Előfizetői Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok:

- a. az igényelt Előfizetői Szolgáltatás, megjelölése;
- b. a választott díjfizetési mód megjelölése;
- c. az Előfizetői szerződés időtartama.

Egyebek:

- a. az igény bejelentésének helye, időpontja;
- b. az igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.
- c. *A személyazonosításra alkalmas valamely igazolvány típusa és száma:* személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány száma.
- d. Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri).

Az adatkezelés jogalapja: Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 154. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. §-ra.

Az adatkezelés időtartama: Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap

2. Az adatkezelés célja: *Az elektronikus hírközlési Szolgáltatásra irányuló szerződés teljesítése, a Szolgáltatások nyújtása és a szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése*

A személyes adat kategória megnevezése:

- a. a fenti 1. pontban foglalt adatok;
- b. az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c. a hálózati végpont címe és az állomás típusa;
- d. az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e. a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- f. tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- g. Az Előfizetői Szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - Előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.
- h. A Szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges személyes adatok. A Szolgáltatás biztosítása – beleértve különösen a minőségi célértékek fenntartását és a Szolgáltatás, illetve hálózat biztonságának megőrzését – érdekében az Előfizetői végberendezés biztonsági adatok;
- i. Az Előfizetői fogyasztói szokásokra vonatkozó adatok körében az Előfizetői végberendezés technikai adatai, azonosító adatai, statisztikai adatai, illetve az Előfizetői Szolgáltatás paraméterek; az Előfizetői forgalmi adatok körében az Előfizetői végberendezés
- j. statisztikai adatai, illetve az Előfizetői Szolgáltatás paraméterek.

Az adatkezelés jogalapja: Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. §-ra

Az adatkezelés időtartama: Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap

3. Az adatkezelés célja: *Az elektronikus hírközlési Szolgáltatásra irányuló szerződésből származó díjak számlázása*

A személyes adat kategória megnevezése:

A fenti 1. és 2. pontban szereplő adatok.

Az adatkezelés jogalapja:

Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. §-ra.

Az adatkezelés időtartama:

Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap

4. Az adatkezelés célja: *Számviteli, adózási kötelezettségek teljesítése*

A személyes adat kategória megnevezése:

A fenti 1-3. pontban szereplő adatok.

Az adatkezelés jogalapja:

Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel a Számviteli tv. 169. § (2) bekezdésére

Az adatkezelés időtartama:

A szerződés megszűnésének évére vonatkozó éves beszámoló elfogadásától számított 8 év+30 nap

5. Az adatkezelés célja: *Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adtmegőrzési kötelezettség teljesítése*

A személyes adat kategória megnevezése:

1. helyhez kötött internet hozzáférési Szolgáltatás esetén az Előfizető egyedi Előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai;
2. helyhez kötött internet hozzáférési Szolgáltatás esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy hálózati végpont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
3. helyhez kötött internet hozzáférési Szolgáltatás esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy hálózati végpont létesítési címe és típusa;
4. helyhez kötött internet hozzáférési Szolgáltatás esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési Szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
5. internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltatás típusa és a Szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az
6. igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
7. internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonSzolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az Előfizetők, felhasználók

egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési Szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);

Az adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 159/A. §-ra

Az adatkezelés időtartama: a)-c) pontok szerinti adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő, d)-k) pontokban meghatározott adatokat azok keletkezését követő 1 év+30nap.

6. Az adatkezelés célja: Adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, helymeghatározási adatok megállapítása és továbbítása

A személyes adat kategória megnevezése:

A felhasználóval és az Előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok.

Az adatkezelés jogalapja:

Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 156. § (16) bekezdésére

Az adatkezelés időtartama:

az adatok keletkezését követő 1 év+30nap

7. Az adatkezelés célja: *Előfizetői és felhasználói bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és orvoslása*

A személyes adat kategória megnevezése:

1. az Előfizető neve, székhelye,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
5. jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési Szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az Előfizető képviselőjének aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
6. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési Szolgáltatás felhasználásával közölt (szóbeli) panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma. Szolgáltatásra vonatkozó adatok, az Előfizető által a panaszban megadott adatok.

Az adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 138. §-ra

Az adatkezelés időtartama: a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig

8. Az adatkezelés célja: *Hibabejelentések*

A személyes adat kategória megnevezése:

- a. az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b. az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c. a hibajelenség leírását;
- d. a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e. a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f. a hiba okát;
- g. a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h. az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

Amennyiben a bejelentést nem az Előfizető teszi, illetve a bejelentésben egyéb harmadik személyek is érintettek, úgy a rájuk vonatkozó, fenti a)-b) és h) pont szerinti adatok.

Az adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 141. §ra

Az adatkezelés időtartama: 1 évig (Eht. 141. § (1) bekezdés)

9. Az adatkezelés célja: *Telefonon érkező bejelentések, megkeresések, valamint az ügyfélszolgálat és az Előfizető, panaszt tevő közötti telefonos kommunikáció során hangrögzítés*

A személyes adat kategória megnevezése:

A hangfelvételek és az Előfizető, panaszt tevő által a bejelentés során megadott adatok.

Az adatkezelés jogalapja: Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 138. § (10) bekezdésére, Eht. 141. § (1) bekezdésére, és a Fgytv. 17/B. §-ra, és az Eszr. 4. § (5) bekezdésére.

Az adatkezelés időtartama: rögzített hangfelvétel tekintetében 1 év

10. Az adatkezelés célja: *Hálózatjavítás, technikai védelmi intézkedések megtétele a későbbi túlterhelések/ meghibásodások megelőzésére, hálózat és informatikai infrastruktúra javítás, fejlesztés, tesztelés és a Szolgáltatások optimalizálása, fejlesztése*

A személyes adat kategória megnevezése: Az 1., 2. pont szerinti adatok.

Az adatkezelés jogalapja: Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: a Szolgáltatások nyújtását megbízható módon lehetővé tevő hálózat és infrastruktúra üzemeltetése, a hibák javítása, illetve megelőzése, az esetleges túlterhelésekkel, hálózatot érő más káros hatásokkal szembeni védekezés, a hálózat és infrastruktúra folyamatos fejlesztése, optimalizálása.

Az adatkezelés időtartama: Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap; 20.000 Ft-ot meghaladó tartozás összegére vonatkozó információt a követelés esedékessé válásától számított 5 évig.

11. Az adatkezelés célja: *Az Előfizető azonosítása*

A személyes adat kategória megnevezése:

Az 1. pontban meghatározott adatok

Az adatkezelés jogalapja: Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja

Az adatkezelés időtartama: Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap

12. Az adatkezelés célja: *Az Előfizető, az Előfizető képviselője, illetve a felhasználó személyazonosító adatainak, lakcímének, személyazonosító okmányának ellenőrzése a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában, illetve más, személyazonosító adatok ellenőrzésére alkalmas nyilvántartásban.*

A személyes adat kategória megnevezése: az 1. pont szerinti adatok személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány (személyi igazolvány, vezetői engedély, útlevél) típusa, okmányszáma, érvényessége

Az adatkezelés jogalapja: Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja. A Szolgáltató jogos érdeke: az Előfizető, képviselő, felhasználó személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességéről, és a személyazonosító adatok valódiságáról történő meggyőződés

Az adatkezelés időtartama: az Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap

A fent szereplő adatok jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódóan, bírósági és hatósági eljárások keretében, illetve ezen eljárásokban félként történő részvétel esetén is kezelésre kerülhetnek jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja) vagy a Szolgáltató, illetve harmadik fél jogérvényesítéshez fűződő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja) alapján. Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam az adatok anonimizálására/törlésére vonatkozik.

A Szolgáltató részére az Előfizető által megadott, harmadik személyek személyes adatai tekintetében az Előfizető köteles gondoskodni arról és kizárólagos felelősséggel tartozik azért, hogy az érintett harmadik személy ezen adatkezeléshez megfelelő, önkéntes hozzájárulását adta. A Szolgáltató ezen harmadik személyek személyes adatainak kezelése során nem vizsgálja az érintett személyes adatai részére történő továbbításának jogszerűségét, az érintett hozzájárulásának érvényességét, ezekért a harmadik személyre vonatkozó személyes adatot továbbító Előfizető kizárólagos felelősséggel tartozik. A Szolgáltató által, harmadik személyek személyes adatainak kezelésére kerül sor különösen, de nem kizárólagosan kapcsolattartói-, képviselői-, kapcsolódó eszközökre vonatkozó adatok kezelése tekintetében, melynek során a Szolgáltató jogos érdeke alapján kezeli az érintett harmadik személyek vonatkozó személyes adatait.

Az Előfizető a hozzájáruló nyilatkozatát (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont) bármikor visszavonhatja, a hozzájáruló nyilatkozatának módosítására. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonást megelőző adatkezelés jogszerűségét.

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában szereplő jogos érdeken alapuló adatkezelés esetében, az érintett bármikor tiltakozhat a Szolgáltatónál az adatkezeléssel szemben. Tiltakozás esetén a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

10.4. Személyes adatok továbbítása

A Szolgáltató az alábbi esetekben továbbíthat személyes adatokat a címzettek alábbi kategóriái részére:

Az adattovábbítás címzettje: azoknak, akik elektronikus hírközlési Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik

A továbbított személyes adatok köre, kategóriái: az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok

Az adattovábbítás célja: az adott adatkezelési tevékenység végzése

Az adattovábbítás jogalapja: a Felek közötti megállapodás alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdés a) pontjára, illetve adatfeldolgozó esetén, figyelemmel a GDPR 28. cikkére is.

A személyes adatok harmadik országokba (Európai Unión kívülre) vagy nemzetközi szervezetek részére történő továbbítása esetén a Szolgáltató gondoskodik a külföldi adattovábbítás megfelelő feltételeinek a fennállásáról.

10.5. Adatbiztonság

10.5.1. Az adatbiztonságra vonatkozó általános szabályok

A Szolgáltató a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását;
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és Szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét;
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

A Szolgáltató a biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe veszi az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

A Szolgáltató intézkedéseket hoz annak biztosítására, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az adatkezelő utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre uniós vagy tagállami jog kötelezi őket.

Szolgáltató vállalja, hogy az egyes, személyes adatokat kezelő informatikai rendszereihez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek férhetnek hozzá, és üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges, és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

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.

A Szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződés szerű teljesítését, így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az Előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen, harmadik személyek tudomására jutott, vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. A Szolgáltató a jelszó megváltoztatását az önkiszolgáló felületeken díjmentesen biztosítja, egyéb esetekben (telefonos ügyfélszolgálaton, kezelő segítségével és személyes megjelenés esetén) a jelszó megváltoztatása díjköteles.

10.5.2. Internet Szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

Az internetes Szolgáltatások igénybevételéhez alkalmazott jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az Előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mailhez csatolt „programfile”-ban jut el az Előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan „programfile”-t a dokumentum megnyitása nélkül töröljön az Előfizető, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az Előfizetők számára.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírust tartalmazó levelek fogadását elutasítja és az elutasítás tényét és okát jelzi a feladónak.

A Szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák alkalmazása során elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a program jelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

10.5.3. A hálózat egységességével és a Szolgáltatás biztonságával kapcsolatos rendelkezések, valamint az ezekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség

A műszaki és szervezési intézkedések - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál a hálózat egységességével és a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet nyújtják.

A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a Szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési Szolgáltatás nyújtása során kezelt Előfizetői személyes adatok védelméről.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a Szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések

ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességével és a Szolgáltatás biztonságát érintő, vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a Szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

A Szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- a. az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b. hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c. változatlanlansága igazolható (adatintegritás);
- d. a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

10.6. Közlések bizalmassága

A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát (Eht 155. § (1)-(2) bekezdés).

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a Szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht 155. § (3) bekezdés).

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és büntetőrendészeti feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok – az Eht. 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják, vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak (Eht. 155 § (5) bekezdés).

Az elektronikus hírközlési hálózaton, vagy azt helyettesítő elektronikus hírközlési rendszerek útján továbbított közlés tartalmát csak az erre törvényben feljogosított szervek ismerhetik meg, illetve rögzíthetik technikai eszközzel a törvény által szabályozott esetekben és módon.

10.7. Közös adatállomány

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából, illetve a szerződéskötés megtagadása céljából jogosult

jelen ÁSZF szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. (Eht. 158. § (1) bekezdés).

A Szolgáltató jelen pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

- a. az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye
- b. az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c. természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- d. nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma;
- e. a törvényes képviselő a)-c) pont szerinti adatai,
- f. kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
- g. a szerződés tárgyát képező Előfizetői Szolgáltatás megjelölése és az Előfizető egyéni Előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalma.

A Szolgáltató az Előfizető adatait abban az esetben adhatja át, illetve az adatok akkor kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a. számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben, vagy egészben korlátozta; vagy
- b. számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági, vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- c. az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről.

Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala, illetve a szerződéskötés megtagadása céljára használhatók fel, illetve keletkezésüktől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének, vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

10.8. A szolgáltató kötelezettségei a személyes adatok megsértése (adatvédelmi incidens) esetén

Az Előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési Szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A személyes adatok megsértésének észlelése esetén:

- a. a személyes adatok megsértését a Szolgáltató haladéktalanul bejelenti azt a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnak (továbbiakban: NMHH);
- b. a Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza;
- c. ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető, vagy más magánszemély személyes adatait, vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt, vagy az érintett magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti.

10.8.1. A személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH részére

A Szolgáltató a személyes adatok megsértését az észlelést követően, elektronikus úton (Adatkapun keresztül) kell az NMHH-nak bejelenteni.

Amennyiben nem áll a Szolgáltató rendelkezésére valamennyi szükséges adat és a személyes adatok megsértésének esete további vizsgálatot igényel, a Szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelését követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles első bejelentését megtenni az NMHH-nak (első bejelentés). Az első bejelentésnek az alábbi információkat kell tartalmaznia:

- a. a Szolgáltató neve;
- b. a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetősége;
- c. tájékoztatás arról, hogy az első vagy a második bejelentésről van-e szó.
- d. az esemény bekövetkezének időpontja, szükség esetén becslés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontja;
- e. a személyes adatok megsértésének módja és körülményei;
- f. az érintett személyes adatok jellege és tartalma;
- g. a Szolgáltató által az érintett személyes adatok védelmére alkalmazott vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedések;
- h. másik Szolgáltató igénybevételeivel való összefüggés.

Amennyiben nem áll a Szolgáltató rendelkezésére valamennyi adat és a személyes adatok megsértésének esete további vizsgálatot igényel, haladéktalanul, de legkésőbb az első bejelentést követő 72 órán belül köteles második bejelentését (második bejelentés) megtenni. A második bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbi információkat és szükség esetén aktualizálni kell a már benyújtott információkat. A személyes adatok megsértéséről szóló második bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a. az esemény összefoglalása, megjelölve az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
- b. az érintett Előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek száma;
- c. a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetése az Előfizetőkre, felhasználókra, vagy más magánszemélyekre nézve;
- d. a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a Szolgáltató által alkalmazott műszaki és szervezeti intézkedések.

Amennyiben az Előfizetők, felhasználók és más magánszemélyek értesítése megtörténik, az erről szóló, az NMHHhoz intézett tájékoztatásnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a. az értesítés időpontja és tartalma, beleértve azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- b. az értesítés során alkalmazott kommunikációs eszköz megnevezése;
- c. az értesített Előfizetők, felhasználók és más magánszemélyek száma.

Amennyiben a személyes adatok megsértésének határon átnyúló vonatkozásai vannak és az érintett adatok rendelkezésre állnak, a fentiek szerinti bejelentéseknek a határon átnyúló vonatkozásokkal kapcsolatban az alábbiakat kell tartalmazniuk:

- a. tájékoztatás arról, hogy a személyes adatok megsértésének érintettje között vannak-e más tagállamokban található Előfizetők, felhasználók vagy más magánszemélyek;
- b. a más illetékes nemzeti hatóságok értesítéséről szóló tájékoztatás.

Amennyiben a Szolgáltató az általa folytatott vizsgálat ellenére sem tudja valamennyi, a fentiekben foglalt információt az első bejelentéstől számított 72 órás határidőn belül benyújtani, köteles a rendelkezésére álló lehető legtöbb információt bejelenteni ezen határidőn belül az NMHH-nak, és a bejelentéshez köteles részletes indoklást csatolni arról, hogy a be nem jelentett információk bejelentését miért tudja csak az első bejelentéstől számított 72 órás határidőn túl teljesíteni. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles haladéktalanul bejelenteni a be nem jelentett információkat az NMHH-nak és - szükség esetén - köteles a már benyújtott információkat aktualizálni. A Szolgáltató ezen felül a bejelentett személyes adatok megsértésének utánkövetéséről az esemény végleges lezárásáig vagy a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszüntetéséig havonta köteles az NMHH-t elektronikus úton tájékoztatni.

10.8.2. Az érintett Előfizető vagy más természetes személy értesítése a személyes adatok megsértéséről

Az értesítést a Szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelése után indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 24 órán belül, olyan kommunikációs eszközzel köteles teljesíteni, amely biztosítja az információ gyors célba érését és amely a tudomány és a technika mindenkor állása szerint megfelelően biztonságos. Ilyen kommunikációs eszköznek kell tekinteni különösen az elektronikus levélben, vagy telefonon, vagy rövid szöveges üzenetben, valamint a Szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatást. Nem szükséges a honlapon történő tájékoztatás, ha a személyes adatok megsértése az érintett Szolgáltató Előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb Előfizetőt érint.

A személyes adatok megsértéséről szóló értesítést világosan és közérthetően kell megfogalmazni. Az értesítés kizárólag a személyes adatok megsértésével kapcsolatos információkat tartalmazhat és más tárgyú tájékoztatással nem kapcsolható össze, nem használható fel új, vagy kiegészítő Szolgáltatások népszerűsítésére, vagy reklámozására.

Ha a Szolgáltató nem tudja azonosítani a 24 órás határidőn belül azokat a felhasználókat, vagy más magánszemélyeket, akiket a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érint, a Szolgáltató ezeket a személyeket a megadott határidőn belül országos napilap útján közzétett hirdetményben is értesítheti. Ezen értesítés megtételétől függetlenül a Szolgáltatónak továbbra is minden ésszerű erőfeszítést meg kell tennie az érintett felhasználók és más magánszemélyek azonosítására és értesítésére.

Amennyiben a Szolgáltató az elektronikus hírközlési Szolgáltatást részben, vagy egészben olyan más vállalkozástól bérelt, vagy bármilyen más formában igénybe vett eszközökkel, vagy Szolgáltatásokkal valósítja meg, amely nem áll közvetlen Előfizetői szerződéses jogviszonyban az Előfizetővel, akkor a személyes adatok megsértése esetén ezen vállalkozás a Szolgáltatót köteles haladéktalanul értesíteni.

A személyes adatok megsértése esetén mérlegelni kell, hogy az várhatóan hátrányosan érinti-e az Előfizető, felhasználó, vagy más magánszemély személyes adatainak vagy magánéletének védelmét. A mérlegelés során figyelembe kell venni különösen:

- a. az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát, különösen akkor, ha azok pénzügyi információkat, a GDPR. 9. cikk (1) szerinti különleges adatokat, helymeghatározási adatokat, internetes naplófájlokat, internetes böngészési előzményeket, elektronikus levelezési adatokat és tételes híváslistákat érintenek;
- b. a személyes adatok megsértésének várható következményeit az érintett Előfizetőre, felhasználóra, vagy más magánszemélyre nézve, különösen akkor, ha a személyes adatok megsértése személyes adattal visszaéléshez, testi épség sérelméhez, becsületsértéshez, rágalmazáshoz, vagy a jó hírnév sérelméhez vezethet; valamint
- c. a személyes adatok megsértésének körülményeit, különösen akkor, ha a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvényben szabályozott tiltott adatszerzés, vagy információs rendszer, vagy adat megsértése, valamint az információs rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása bűncselekmények gyanúja merül fel, vagy a Szolgáltató tudomással bír arról, hogy az adatokat az adatkezelésre nem jogosult személyek kezelik.

Ha az értesítés veszélyeztetheti a személyes adat megsértésének megfelelő kivizsgálását, a Szolgáltató – az NMHH előzetes engedélyével – olyan időpontra halaszthatja az Előfizető, felhasználó vagy magánszemély értesítését, amelyet a NMHH már alkalmasnak tart az értesítés megtételére.

Nem kell az érintett Előfizetőt, vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a Szolgáltató az NMHH-nak 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 adatok akkor tekinthetők értelmezhetetlenné, ha

- a. szabványos kriptográfiai algoritmussal biztonságosan titkosítva vannak, az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságnak semmilyen megsértése, és az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcs úgy került generálásra, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára; vagy
- b. kriptográfiai kulcsos szabványos lenyomatképző, úgynevezett „hash” függvénnel kiszámolt lenyomattal helyettesítették, az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságnak semmilyen megsértése, és az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot úgy generálták, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára.
- c. Az értesítés tartalmazza:
 - a Szolgáltató nevét;

- az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségét;
- a személyes adatok megsértését okozó esemény összefoglalását;
- a személyes adatok megsértésének becsült időpontját;
- a jogsértéssel érintett személyes jellegét és tartalmát;
- a személyes adatok megsértésének lehetséges következményeit és kedvezőtlen hatásait az Előfizetőkre vagy, felhasználókra;
- a személyes adatok megsértésének körülményeit;
- azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- a személyes adatok megsértésének kezelésére a Szolgáltató által alkalmazott intézkedéseket;
- a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a Szolgáltató által javasolt intézkedéseket;
- amennyiben az Előfizető, vagy felhasználó értesítéskor a Szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtéről szóló tájékoztatást (Akr. 5. § (18)).

10.8.3. Nyilvántartás vezetése a személyes adatok megsértéséről

A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás minden olyan tényre és körülményre kiterjed, amely alapján az NMHH ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató az Eht. 156. § (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e. A nyilvántartás tartalmazza a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

- a. az esemény bekövetkeztenek időpontját, szükség esetén becslés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontját;
- b. az esemény összefoglalását, megjelölve a személyes adatok megsértésének módját és körülményeit, továbbá az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
- c. az érintett Előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek számát;
- d. az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát;
- e. a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetését az Előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyekre nézve;
- f. a Szolgáltató által a személyes adatok megsértésének lehetséges kedvezőtlen hatásai enyhítésére alkalmazott, vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedéseket;
- g. a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az Előfizetők, vagy más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat.

10.8.4. Személyes adatok megsértésének nem minősülő adatvédelmi incidensek kezelése

Olyan esetekben, amikor az adatvédelmi incidens nem minősül az Eht. 156. § (2) bekezdése szerinti személyes adatok megsértésének, azaz a személyes adatok megsértésének Eht. és Akr. szerinti szabályai nem alkalmazandók (figyelemmel a GDPR 95. cikkében foglaltakra), a Szolgáltató az adatvédelmi incidens kapcsán az alábbi intézkedéseket teszi meg:

- a. a Szolgáltató az adatvédelmi incidenst bejelenti a NAIH-nak;
- b. az adatvédelmi incidensekről nyilvántartást vezet;

- c. ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizető vagy más érintett jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet az adatvédelmi incidensről.

A Szolgáltató az adatvédelmi incidenst indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti NAIH-nak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.

A NAIH-nak történő bejelentésben legalább:

- a. ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve – ha lehetséges – az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;
- b. közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- c. ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- d. ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Ha és amennyiben nem lehetséges az információkat egyidejűleg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül később részletekben is közölhetők.

A Szolgáltató nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket.

Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizetők vagy más érintettek jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet az adatvédelmi incidensről.

Az Előfizető részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább:

- a. az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- b. ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- c. ismertetni kell a Szolgáltató által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Nem kell az Előfizetőket vagy más érintetteket a fentiek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

- a. a Szolgáltató megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetlenné teszik az adatokat;

- b. a Szolgáltató az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- c. a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

Ha a Szolgáltató még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a NAIH, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja, hogy a fenti feltételek valamelyike alapján nem kell az érintetteket tájékoztatni.

10.9. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és érvényesítésük

Az Előfizető vagy más érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogai:

- a. a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférés joga,
- b. személyes adatainak helyesbítésének joga,
- c. személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlésére vagy kezelésének korlátozására vonatkozó jog,
- d. a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén, az adathordozhatósághoz való jog, valamint
- e. jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén, a tiltakozás joga.

Hozzáférés joga:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy az Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. Az Szolgáltató az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Előfizető vagy más érintett rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető vagy más érintett által kért további másolatokért az Szolgáltató az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett másként kéri.

Helyesbítéshez való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

Törléshez való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a. a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;

- b. az Előfizető vagy más érintett visszavonja a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c. az Előfizető vagy más érintett a GDPR. 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az Előfizető a GDPR. 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d. a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e. a személyes adatokat az Szolgáltató re alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f. a személyes adatok gyűjtésére a GDPR. 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő Szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek).

Adatkezelés korlátozásához való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a. az Előfizető vagy más érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b. az adatkezelés jogellenes, és az Előfizető ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c. az Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Előfizető vagy más érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d. az Előfizető vagy más érintett a GDPR. 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Szolgáltató jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Előfizető vagy más érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Előfizető vagy más érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Tiltakozáshoz való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Szolgáltató bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Előfizető vagy más érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Előfizető vagy más érintett tiltakozik a személyes adatok

közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Az Előfizetői vagy más érintett általi joggyakorlás általános szabályai:

Az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet. Ha az Előfizető vagy más érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett azt másként kéri.

Az Szolgáltató az Előfizető vagy más érintett részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Előfizető vagy más érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Szolgáltató, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- a. észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- b. megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az Szolgáltatót terheli.

Ha az Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Előfizető vagy más érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

Ha azok a célok, amelyekből az Szolgáltató a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az Előfizetőnek vagy más érintettnek az Szolgáltató általi azonosítását, az Szolgáltató nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendeletnek. Ha az Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az Előfizetőt vagy más érintettet, erről lehetőség szerint őt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a fenti érintetti jogok gyakorlására nincs lehetőség, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett abból a célból, hogy a fenti érintetti jogait (GDPR 15-20. cikk) gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.

Jogok gyakorlása az Előfizető halála esetén:

Az Előfizető halálát követő öt éven belül a GDPR 15-18. és 21. cikkében meghatározott, az elhaltat életében megillető jogokat az Előfizető által arra ügyintézési rendelkezéssel, illetve közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, az Szolgáltatónál tett nyilatkozattal - ha az Előfizető több nyilatkozatot tett, a későbbi időpontban tett nyilatkozattal - meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni.

Ha az Előfizető nem tett a fentieknek megfelelő jognyilatkozatot, a Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója annak hiányában is jogosult a GDPR 16. és 21. cikkében, valamint - ha az adatkezelés már az Előfizető életében is jogellenes volt vagy az adatkezelés célja az Előfizető halálával megszűnt – a GDPR 17. és 18. cikkében meghatározott, az

elhaltat életében megillető jogokat érvényesíteni az Előfizető halálát követő öt éven belül. Az Előfizető jogainak e bekezdés szerinti érvényesítésére az a közeli hozzátartozó jogosult, aki ezen jogosultságát elsőként gyakorolja.

Az érintett jogait a fentiek alapján érvényesítő személyt e jogok érvényesítése - így különösen az adatkezelővel szembeni, valamint a NAIH, illetve bíróság előtti eljárás - során az érintett részére megállapított jogok illetik meg és kötelezettségek terhelik.

Az érintett jogait érvényesítő személy az Előfizető halálának tényét és idejét halotti anyakönyvi kivonattal vagy bírósági határozattal, valamint saját személyazonosságát - és közeli hozzátartozói minőségét - közokirattal igazolja.

A Szolgáltató kérelemre tájékoztatja az érintett Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozóját a fentiek alapján megtett intézkedésekről, kivéve, ha azt az érintett ezt, a fenti, a Szolgáltatónál tett nyilatkozatában megtiltotta.

Az Előfizető halála esetén az Előfizetői szerződést érintő rendelkezéseket a Lakossági ÁSZF Törzsrésze tartalmazza.

Jogérvényesítési lehetőségek:

Az Előfizető vagy más érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat az Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez.

Az Előfizető vagy más érintett a jogainak megsértése esetén az Szolgáltatóval szemben bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Szolgáltató köteles bizonyítani. A per elbírálása a Szegedi törvényszék hatáskörébe tartozik.

A Szolgáltató az Előfizető vagy más érintett adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Előfizető vagy más érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatos panasz esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat (postai cím: 1363 Budapest, Pf.: 9., cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., Telefon: +36 (1) 3911400; Fax: +36 (1) 391-1410; E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: www.naih.hu).

10.10. A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője

Száraz Gergely Ferdinánd
6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1.
e-mail: szaraz.gergely@hvszzrt.hu

11. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás

11.1. Az internet-hozzáférési Szolgáltatóváltás kezdeményezése, általános szabályai

Az internet-hozzáférési Szolgáltatóváltás (a továbbiakban: Szolgáltatóváltás) során az átvevő Szolgáltató az Előfizető megbízása alapján eljár az átadó Szolgáltatónál.

Szolgáltatóváltás esetén az Előfizetőt átvevő Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a Szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a Szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon kezdje meg az Szolgáltatást úgy, hogy a Szolgáltatóváltás miatti Szolgáltatáskiesés időtartama nem haladja meg az egy munkanapot.

A Szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető az Szolgáltatóváltási igényét - az új Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő Szolgáltató részére jelenti be. A Szolgáltatóváltás dátuma megállapodással, igazolható módon módosítható.

A Szolgáltatóváltás feltétele, hogy az átadó Szolgáltatónál egyedi Előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizetőnek ne legyen a szerződéséből eredő kiegyenlítetlen tartozása. A kiegyenlítetlen tartozásról, illetve az Előfizető által igénybe vett kedvezmények megterítéséről az Előfizető és az átvevő Szolgáltató a megállapodhat.

Ha a Szolgáltatóváltás más Szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való nagykereskedelmi hozzáféréssel valósul meg, vagy más műszaki okból a Szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a Szolgáltatóváltási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

Azon internet-hozzáférési Szolgáltatást tartalmazó Szolgáltatáscsomagra vonatkozó Szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz számfüggő személyközi elektronikus hírközlési Szolgáltatást, a Szolgáltatóváltás szabályait a Szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.

Ha az igényelt Szolgáltatás vagy Szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a. az átvevő Szolgáltató azonosítja a Szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetőt, és új Előfizetői szerződést köt;
- b. az átvevő Szolgáltató és a Szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető Szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a Szolgáltatóváltás napját, és az átadó Szolgáltatónál megszüntetésre kerülő Szolgáltatást vagy Szolgáltatásokat; és
- c. a Szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető megbízza az átvevő Szolgáltatót, hogy a Szolgáltatás vagy a Szolgáltatáscsomag megszüntetése, és ha szükséges, a Szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó Szolgáltatónál a nevében eljárjon.

A Szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizető a Szolgáltatóváltási igényét az átvevő Szolgáltatónál legkésőbb a Szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja. A sikeresen végrehajtott Szolgáltatóváltás időpontjában az átadó Szolgáltatónál az Előfizetői szerződés az átadott Szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

11.2. Szolgáltatóváltási igény elutasítása, átadó Szolgáltató Szolgáltatásának visszaállítása

Az igényt az átadó Szolgáltató elutasíthatja

- a. az Előfizető sikertelen azonosítása esetén;
- b. ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóváltási igény átvevő Szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó Szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt

számlatartozása van, amelyről az átadó Szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;

- c. ha a Szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a Szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

Ha az átadó Szolgáltató a Szolgáltatóváltási igényt elutasította, az átvevő Szolgáltató a Szolgáltatóváltást kezdeményező Előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a Szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a Szolgáltatóváltási folyamat - ha szükséges, a (6) bekezdés szerinti módosítással - folytatható.

Ha az internet-hozzáférési Szolgáltatóváltás Szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó Szolgáltató Előfizetői szerződésében szereplő Előfizető kérésére történt meg, az átvevő Szolgáltatónál a Szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó Szolgáltató Előfizetőjének kérésére a Szolgáltatást az átadó Szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Az átvevő Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

11.3. Átvevő Szolgáltató jogai és kötelezettségei a Szolgáltatóváltás során

Az átvevő Szolgáltató az átadó Szolgáltatót értesíti a Szolgáltatóváltásról az Előfizetői adatok, a megszüntetendő Szolgáltatások, a Szolgáltatóváltás dátuma, valamint - ha szükséges - a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.

A Szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén az átvevő Szolgáltató a Szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó Szolgáltatót a sikeres Szolgáltatóváltásról.

Az átvevő Szolgáltató a Szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó Szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

Az Előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben az Előfizetői szerződés Szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig az Előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az Előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő Szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő Szolgáltató nyilatkozik az átadó Szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az Előfizető a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó Szolgáltató által kiállított számla alapján a Szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó Szolgáltatónál megfizeti. Az átvevő Szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

12. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

Közös megegyezésen alapuló módosításnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi Előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítására irányuló ajánlattal megkeresi és az Előfizető az ajánlatot elfogadta. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződések kivételével a közös megegyezéssel történő szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőlegesen magatartással elfogadta

Az elfogadó nyilatkozat megtételére nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

Előfizető a Szolgáltató közös megegyezésen alapuló szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát kifejezett elfogadó nyilatkozatával fogadhatja el, így különösen

- jelenlévők között, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban tett kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozatával (szóban és írásban kötött Előfizetői szerződések esetén);
- postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával (szóban és írásban kötött Előfizetői szerződés esetén);
- elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával (szóban és írásban megkötött Előfizetői szerződés esetén);
- elektronikus hírközlés útján tett nyilatkozatával (szóban kötött Előfizetői szerződés esetén).

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul. Ha az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató a 12.3. pontban írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az Előfizetői szerződés felmondására.

12.2. A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az

12.2.1. Előfizetőt megillető jogok

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést az Egyedi Előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítani.

Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket tartós adathordozón, az alábbiakban meghatározott tartalommal értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Szerződéskötéskor a Szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az Előfizetőt az ÁSZF 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Egyedi Előfizetői szerződést érintik. Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőket alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Előfizetői Szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti.

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a. az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
- b. a módosítások lényegének rövid leírását;
- c. a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d. a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e. ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt Szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több Szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében Szolgáltatásonként elkülönítve;
- f. azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g. az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

12.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

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

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

- a. következtében az Előfizetői szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az
- b. Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- c. adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- d. kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

12.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei

12.3.1. Az átírás általános szabályai

A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírás jogcímén az Előfizetői szerződést

Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni.

Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti

Az átírás esetén az átvevő Előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az átvevő Előfizető által fizetendő átírási díj mértékét az ÁSZF vonatkozó mellékletei tartalmazzák.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező Feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell, hogy tartalmazza:

- a. az Előfizetői Szolgáltatás adatai (Előfizetői Szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);

- b. az átadó és az átvevő Előfizető adatai az átvevő Előfizető Előfizetői kategóriája
- c. az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az átírást a Szolgáltató az alábbi feltételek maradéktalan teljesülése esetén végzi el.:

- a. Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Előfizetői Szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé a Szolgáltató által számára előírt fizetési határidőben teljesíti.
- b. Az átírás olyan Előfizetői Szolgáltatásra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít. Ha az adott Előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató már nem értékesíti, annak átírására nincs lehetőség.

Ha az átírási kérelmet benyújtó Előfizető az átíráshoz szükséges adatokat, iratokat nem csatolja be az átírással érintett Előfizetői Szolgáltatásról számított 10 munkanapon belül, úgy a Szolgáltató az átírással érintett Előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató már nem értékesíti, annak átírására nincs lehetőség.

Az Előfizetői szerződés átírása esetén az Előfizetői szerződés módosul, az átadó Előfizető Előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép.

Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását és a hálózati végpont áthelyezését kérni.

Az Előfizető az átírással és az egyes Előfizetői Szolgáltatásoknál meghatározott egyedi eseteken (így különösen hurokátengedés esetén) kívül nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat (követeléseket) egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

A határozott tartamú Előfizetői szerződést a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, ha az átvevő Előfizető vállalja, hogy amennyiben az Előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt szünteti meg, az átadó és az átvevő Előfizető által az Előfizetői szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezményt megfizeti.

Ha az Előfizető személye azért változik, mert az Üzleti Előfizető személyében jogutódlás történt (így különösen átalakulás, egyesülés, szétválás), a jogutódlást az ezt igazoló eredeti vagy közjegyző/ügyvéd által hitelesített dokumentumokat az Előfizető a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja. Ezen dokumentumok alapján hajtja végre a Szolgáltató az átírást. Az Előfizető átírási díj megfizetésére köteles.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó Előfizetők közötti átírással is. Ha egyéni Előfizetőről kérik üzleti Előfizetőre a Szolgáltatás átírását nem kell megfizetni a két Előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondási idő alatt az Előfizető által kezdeményezett átírási igény teljesítését a Szolgáltató jogosult megtagadni.

Az átírás és az Előfizető módosítás jogkövetkezményei a módosítás napjától lépnek hatályba.

12.3.2. Áthelyezés

Az áthelyezés általános szabályai

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózati végpontot a földrajzi Szolgáltatási területén belül áthelyezni, kivéve ha az áthelyezés a Szolgáltatón kívül álló okból nem lehetséges. (Eht. 132. § (12)) Az áthelyezés csak olyan Előfizetői Szolgáltatásra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezés igénylésének időpontjában is értékesít.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői Szolgáltatást az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításában megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényét elutasíthatja.

Az áthelyezési igény teljesítésének határideje

Ha a hiánytalan áthelyezési igény a Szolgáltatóhoz beérkezik, a Szolgáltató a beérkezést követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a. az áthelyezési igényt elfogadja, és azt, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti;
- b. a hálózati végpont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját;
- c. az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja;
- d. az áthelyezési igényt az Előfizető - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja vagy
- e. az áthelyezési igényt az Előfizetői Szolgáltatás felfüggesztése miatt elutasítja.

Az áthelyezési igényben az Előfizető megadja, hogy a Hálózati végpontot mely címre kéri. Ha az áthelyezési igény nem tartalmazza az Előfizető létesítési címét, a Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja.

Az a) és b) pont szerinti áthelyezés esetén a Hálózati végpont megszüntetésétől az Előfizetői Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői Szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli

Az áthelyezés díja

A Szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mértén indokolt és méltányos áthelyezési díjat számíthat fel, melynek mértéke az áthelyezéssel járó körülményektől függ.

Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések

A Hálózati végpont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást, ilyen esetben a Szolgáltató az előbb benyújtott kérelmet, egyidejűleg benyújtott kérelmek esetén az átírást teljesíti. Áthelyezés esetén az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam nem számít bele az Előfizetői szerződés határozott időtartamába.

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően áthelyezési igénnyel fordul a Szolgáltatóhoz, azt a Szolgáltató új Igénynek tekinti, és az Előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

12.4. A Szolgáltató általi szerződés felmondásának esetei, feltételei

12.4.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap (Eht. 134. § (2)). Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a. a felmondás indokát,
- b. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját
- c. ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával (Eht. 134. § (4)).

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha ezt az alkalmazott tartós adathordozó jellege nem indokolja. (Eht. 134.§ (3)) A felmondás közlésére egyebekben az értesítésekre vonatkozó szabályok (így kézbesítési vélelem) vonatkoznak.

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató Szerződésből eredő követeléseinek kielégítése alól.

12.4.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel az alábbi esetekben mondhatja fel:

- a. Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.
- b. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy ha az Előfizető a Hálózati végponthoz nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a
- c. Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen, illetve Hálózati végponton működteti.
- d. Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített

hiba kivizsgálásához vagy elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.

- e. Az egyetemes Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti.
- f. Az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6 d)).

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki (Eht. 134. § (7)).

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összecszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a Szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. (Eht. 134. § (7)) A Szolgáltató az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítja.

Ha az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg (Eht. 134. § (4)). 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 az Előfizetőt haladéktalanul értesíti (Eht. 134. § (4)).

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni az Előfizetői Szolgáltatások körét, illetve használatát. A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult az Előfizetői Szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak (Eht. 134. § (10)).

12.4.3. A Szolgáltató rendkívüli felmondásának további esetei:

Az Előfizető ellen indult felszámolási eljárás, végelszámolási, valamint kényszertörlési eljárás esetén: A Szolgáltató rendkívüli (azonnali hatályú) felmondásának joga a felszámolási, végelszámolási, valamint kényszertörlési eljárás kihirdetése napján nyílik meg.

Anti-korrupciós szabályok megsértése esetén a Szolgáltató azonnali hatályú felmondási joga: Az anti-korrupciós szabályok Előfizető általi megsértése esetén a Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal megszüntetni az Előfizetői jogviszonyt.

12.5. Az Előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei

12.5.1. Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott idejű Előfizetői szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással legfeljebb 8 napos felmondási idővel az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott

kötbérfizetés Szolgáltató részére történő megfizetése mellett – szüntetheti meg az Előfizetői szerződést.

A Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

- a. Előfizetői adatok;
- b. az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
- c. megszűntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
- d. Szolgáltatás megszüntetésének (a hálózati végpont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az Előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- e. az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- f. az Előfizető cégszerű aláírása.

Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén

- a. Az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
- b. megszűntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
- c. Szolgáltatás megszüntetésének (a hálózati végpont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- d. az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

Az Előfizető egy általa megjelölt hatánapra is felmondhatja az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a hatánapot, amely naptól a nyújtott Előfizetői Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E hatánap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e hatánapon az Előfizetői Szolgáltatás nyújtását megszünteti (Eszr. 16. § (2)).

12.5.2. Az Előfizetőnek a Szolgáltató szerződésszegésével összefüggő rendkívüli felmondási joga, elállási jog, és azzal összefüggő felmondási jog

Az Előfizető jogosult a határozott időtartamú szerződés megszüntetésére az alábbi esetekben és feltételek mellett.

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést:

- a. Ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani, vagy
- b. az Előfizetői Szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
- c. a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

- a. az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt hálózati végponton vagy cím, helyrajzi

szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy

- b. az internet-hozzáférés Szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

Ha az a) vagy b) pont szerinti okból szünteti meg az Előfizető a szerződést, vagy ha az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést az a, vagy b) pontban meghatározott okokból (okokból mondja fel, úgy a Felek egymással elszámolnak, melynek keretében a Szolgáltató a szerződés hatálybalépésétől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó Szolgáltatás esetében az Előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb Szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számít fel. Az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető nem kerül külön tájékoztatásra a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

12.5.3. Előfizető elállása

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben az Előfizetői Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor a Hálózati végpont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az adott Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg a Szolgáltató tulajdonában lévő a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatja. (Eszr. 8. § (5))

12.6. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

- a. a Felek közös megegyezésével
- b. az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a));
- c. az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha átírássá kerül sor. A Szolgáltató az Előfizető jogutód nélküli megszűnéséről a vonatkozó hiteles cégbírószági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén értesül.
- d. a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a))
- e. a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más Szolgáltatóra)
- f. a Szolgáltatóval, ha a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltatónak a Ptk. szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a Szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján - más Szolgáltató (új Szolgáltató) lép, az érintett Előfizetők felé a Szolgáltató mint régi Szolgáltató az Eht.-nak az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el; a jogutódláshoz az Előfizető külön hozzájárulására nincs szükség. (Eszr. 34. §)
- g. az átadó Szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a Szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a Szolgáltatóváltás, illetve a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul (Eht. 134. § (10a) c));
- h. ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott időpontban nem volt lehetséges és

- a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, úgy az Előfizetői szerződés a hatálybalépésétől számított 16. napon, vagy a Felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik. (Eszr. 16. § (7));
- i. ha a határozott idejű Előfizetői szerződést az Előfizető az Eszr. 26. § (3) bekezdésében foglaltak alapján felmondja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon.

12.7. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók (Eszr. 16. (3)).

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Eszr. 16. § (7) bekezdésében és az Eht. 134. § (6) –(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre (Eszr. 16. § (1)).

Az Előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai (így díjfizetési kötelezettségei) kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

Ha az Előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető a Szolgáltatást tovább használja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés felmondása esetén a 12.7. pont szerint együttműködik a Szolgáltatóval.

12.8. Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

12.8.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség (általános)

Az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésénél, és az Előfizetői szerződés tartama alatt is együttműködik a Szolgáltatóval, késedelem nélkül tájékoztatja a Szolgáltatót az Előfizetői szerződést érintő minden lényeges tényről, változásról, körülményről.

A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

Az Előfizető - a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért.

12.8.2. Az Előfizetői Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik, és az Előfizetői szerződés hatálya alatt felelősséget vállal a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az Előfizetői Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető az Előfizetői Szolgáltatást és a Szolgáltató hálózatát rendeltetésszerűen használhatja. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdése értelmében.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalma, a Szolgáltató Előfizetői körének bármely tagját nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével.

A végberendezéssel vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek:

Az Előfizető a hibaelhárításhoz szükséges mértékben biztosítja a Szolgáltató részére a hálózathoz (kábelekhez) és a hírközlő eszközökhöz való hozzáférést.

Az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató részére lehetővé teszi, hogy az Előfizetői Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök felszerelését és üzembe helyezését elvégezhesse.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja a Szolgáltató által felszerelt vagy használatba adott eszközök üzemeltetési feltételeit, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

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.

Ha a Hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott eszközből adódott, az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére, és azokat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltató részére.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az Előfizetői Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért köteles helytállni.

Ha a Szolgáltató Hibabehatároló eljárása során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF- ben meghatározott valamely magatartása az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, amely határidő eredménytelen eltelte esetén az Előfizetői

szerződést az ÁSZF-ben részletezett szabályok szerint felmondhatja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy a hálózati végponthoz csatlakozó végberendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető végberendezése az Előfizetői Szolgáltatásból azonnal kizárható, és az Előfizetői Szolgáltatás szükség esetén korlátozható.

12.8.3. Adatváltozás bejelentése

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását 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.

A Szolgáltató az említett Előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruhazza át.

A Szolgáltató jogosult megtagadni az Előfizető címfelvitelre, cím módosítására vonatkozó igényét, ha az a Szolgáltató valós címeket tartalmazó és folyamatosan frissítésre kerülő lakcímnyilvántartásában lévő adatokkal nem egyezik meg. Adatkülönbözőség esetén a Szolgáltató egyeztetést folytat az Előfizetővel, az általa kért cím módosítását a Szolgáltató abban az esetben tudja elvégezni, ha a helyi Önkormányzat lakcím nyilvántartójából származó igazolást az Előfizető bemutatja a Szolgáltató részére.

12.8.4. Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban)

Ha a Szolgáltató a hálózatának állapotával, új hálózatának kialakításával és használatbavételével, hálózatfejlesztéssel összefüggésben az általa nyújtott Előfizetői Szolgáltatást úgy tudja a minőségi követelményeknek megfelelően teljesíteni, hogy az Előfizetői Szolgáltatás nyújtása során a használt hálózatot, illetve hozzáférést kicseréli, vagy módosítja, akkor az adott hálózaton kiszolgált Előfizetők műszaki migrálására jogosult és erről az érintett Előfizetőket előzetesen értesíti. Ha a nyújtott Előfizetői Szolgáltatás alapjául szolgáló hálózat kiváltására és új hálózatra átterelésére jelen pont alapján kerül sor, a Szolgáltató az érintett szakaszon kiszolgált Előfizetőket a tervezett műszaki munkákat megelőzően legalább 30 nappal értesíti és tájékoztatja őket az együttműködési kötelezettségükről.

Ha az Előfizető az értesítést követően nem teszi lehetővé az Előfizetői Szolgáltatás nyújtásához szükséges munkák elvégzését, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés rendes felmondással történő megszüntetésére.

Abban az esetben, ha a szükséges műszaki munkák elmaradása veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jelen pont szerinti együttműködésre vonatkozó felszólítást küld, 3 napos határidő tűzésével. Amennyiben az Előfizető a

felszólításban foglalt 3 napos határidőben sem teszi lehetővé a szükséges műszaki munkák elvégzését, a Szolgáltató az Eht. 134. § (6) bekezdés a) pontjára hivatkozással 15 napos határidővel jogosult az Előfizetői szerződés felmondására.

12.8.5. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok

Amennyiben a Szolgáltató térítvény-Szolgáltatással, vagy ajánlott Szolgáltatással postai küldeményben értesítést küld az Előfizető részére, a Szolgáltató abban az időpontban eleget tesz az értesítési kötelezettségének, amikor az Előfizető vagy meghatalmazottja a küldeményt a postai értesítés szabályai szerint átveszi. Az értesítési kötelezettség teljesül akkor is, ha az Előfizető vagy az általa a küldemény átvételére meghatalmazott személy a küldemény átvételét megtagadja. Amennyiben térítvény-Szolgáltatással vagy ajánlott Szolgáltatással küldött postai küldemény kézbesítése sikertelen (nem kereste), a második sikertelen kézbesítés megtörténtével a Szolgáltató eleget tesz az értesítési kötelezettségének.

13. Eljárás az előfizetői szerződés megszűnése esetén

13.1. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja a 100 Ft –ot, abban az esetben a Szolgáltató kéri a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől. A Szolgáltató a megerősítés kézhezvételétől számított 30 napos határidővel teljesíti a visszatérítést. A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100 Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett telepítési díjat, az Előfizető részére kamataival együtt visszafizeti. Amennyiben az Előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

13.2. A hálózati végpont megszüntetése

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- a. az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- b. az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy

- c. az Előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig nem tesz eleget, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz könyv szerinti értékét megtéríteni.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét a mellékletek tartalmazzák.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető hívószámát 90 nap elteltével a Szolgáltató automatikusan újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet. Az Előfizető felmondása és az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő végberendezésre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók (Eszr. 16. (3)).

Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre (Eszr. 16. § (1)).

14. Egyéb kötelezettségek, felelősség

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

Az Előfizető felel az Előfizetői tulajdonú vezetékszakasza vagy hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

A Szolgáltató együttműködési kötelezettségének teljesítése érdekében az Előfizető által igénybe vett szokatlan, kiugró forgalom esetén tájékoztathatja az Előfizető kapcsolattartóját. A tájékoztatás elmaradása nem mentesíti az Előfizetőt a fizetési kötelezettsége alól.

15. Anti-korrupciós klauzula

Az Előfizető kijelenti, hogy tudatában van a HVSZ Zrt. etikus üzleti magatartási és korrupcióellenes szabályainak, valamint a jelen szerződésre alkalmazandó korrupcióellenes jogszabályokkal való megfelelési kötelezettségének, amelyet a Felek figyelembe vettek a jelen szerződés megkötése során.

Felek kijelentik és szavatolják, hogy az etikus és jogszerű üzleti magatartásnak megfelelően a szerződésben foglalt minden üzleti döntés, valamint a szerződéses feltételek kialakítása kizárólag jogszerű szempontok alapján történt. A jelen szerződésre alkalmazandó korrupcióellenes szabályoknak való meg nem felelés esetén a Szolgáltató jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani, vagy attól elállni.