SzemerNet Távközlési Szolgáltató Kft.

6723 Szeged, Sólyom utca 15. B. ép. III. em. 9.

Általános Szerződési Feltételek
Internet Protokoll Alapú Szolgáltatáshoz

Hatálybalépés: 2025.02.20.

Tartalom

1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE 8
1.1. A Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe 8
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők 8
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség 8

2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA 9
2.1. a szolgáltatás minimális minősége, a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, korlátozás 9
2.2. a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait 10
2.3. a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás esetén tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférés biztosított-e, és ha igen, milyen mértékben 10
2.4. a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai 11
2.5. információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében – az Előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is – átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé 11

3. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT 11
3.1. az Előfizetői hozzáférési pont helye 11
3.2. hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás 17

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA 21
4.1. a díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai 21
4.2. egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az Előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj 21
4.3. szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak 22

4.4. különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények 22
4.5. díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is 24

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE 27
5.1. az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei..... 27
5.2. az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai..... 29
5.3. az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei 31

6. A SZOLGÁLTATÓ VAGY AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ ÉRTESÍTÉSÉNEK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....31
6.1.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításának esetei..... 31
6.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje..... 35

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, MEGSZŰNÉSE.....38
7.1. Előfizetői szerződés időtartama 38
7.2. a szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződésfelmondás és az Előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei 38
7.3. a szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok 43
7.4. számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az Előfizető tájékoztatását a számhordozás és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásról is 43
A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásra vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra. 43

8. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK 43
8.1. az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése..... 43
8.2. tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik – cím, telefonszám, egyéb elérhetőség – feltüntetése 46

9. A 2003. É VI C. TÖRVÉNY ÁLTAL ELŐÍRT ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS 50

9.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ha a szolgáltatásokra a Szolgáltató nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, az erről szóló nyilatkozat. 50
9.2. A díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj..... 50
9.3. Az Előfizetői szerződés időtartama, az Előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú Előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek..... 50
9.4. A határozott idejű Előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)–(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek – ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját –, valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó tájékoztatás..... 51
9.5. Az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az Előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre. 51
9.6. A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az Előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét. 52
9.7. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz. 53
9.8. Internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás..... 53
9.9. A nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, ha a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények. 53
9.10. A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel 54
9.11. A díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai..... 54
9.12. Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a Szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti. 54

Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjait külön-külön, amennyiben azokat a Szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti az ÁSZF ÁSZF 2, 3, 4. számú mellékletei tartalmazzák. 54
9.13. Tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az Előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti, ha ez a lehetőség a szerződésben szerepel..... 54
9.14. A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések. 54
9.15. Ha a Szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás. 55
9.16. Az ügyfélszolgálattal és a Szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás. 55
9.17. A teljes, naprakész díjszabás elérhetősége. 55
9.18. Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek. 55
9.19. A Szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel 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 szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet 13. cikkében foglaltakra..... 55
9.19.9. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről..... 61
9.20. A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről. 65
9.21. Az Előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik – cím, telefonszám, egyéb elérhetőség – feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése. 65
9.22. A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek. 65
9.23. Az Előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa. 65
9.24.1. Információ arról, hogy a szóban forgó szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét..... 65
9.24.2. Világos, könnyen érthető magyarázat arra vonatkozóan, hogy az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát. 66
9.24.3. Világos, könnyen érthető magyarázat arra vonatkozóan, hogy a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatások, amelyekre egy adott végfelhasználó előfizet, a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják e végfelhasználó számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásokat. 66

9.24.4. Világos, könnyen érthető magyarázat az internet-hozzáférési szolgáltatás minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, illetve a becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről mobil hálózatok esetében, továbbá arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a végfelhasználóknak az alább jelzett jogai gyakorlását: 66
9.24.5. Világos, könnyen érthető magyarázat a nemzeti jog értelmében a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az ÁSZF 9.24.1.-9.24.4. pontokkal összhangban megadott teljesítménytől. 67
10. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....67
10.1 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....67
10.1.1 Az Előfizetőnek a szolgáltatás rendeltetésszerű használata kapcsán fennálló kötelezettségei.....67
10.1.2 Egyéb kötelezettségek.....68

ÁSZF Mellékletek:

A mellékletek számozása önállóan történik!

1. számú melléklet: Kiegészítő szolgáltatások, költségek …….68

2. számú melléklet: FLAN, WLAN és GLAN …….69

3. számú melléklet: Szolgáltatási területenkénti adatlap ……..…73
Benne:
- Szolgáltatási terület
- Telephelyek, ügyfélszolgálatok
- Helyi, területi szolgáltatások
- Helyi felügyeleti szervek, hatóságok

A mellékletek szolgáltatási területenkénti számozása folyamatos

4. számú melléklet: A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak …….……79
Benne:
Díjak fogalmi meghatározása

5. számú melléklet: Minőségi mutatók minimál és célértékei …….85

6. számú melléklet: Akciók leírása, az igénybevétel feltételei …….89

„Függelék” …….90

1. A SZOLGÁLTATÓ ELÉRHETŐSÉGE

1.1. A Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe

A Szolgáltató cégneve:	SzemerNet Távközlési Szolgáltató Kft.
Rövidített cégneve:	SzemerNet Kft.
Székhelye:	6723 Szeged, Sólyom utca 15. B. ép. III. em. 9.
Adószáma:	24224828-2-06
Cégjegyzékszáma:	06-09-019757
Internetes honlap címe:	www.szemernet.hu

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei: cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím, annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

Központi ügyfélszolgálat:

Cím:	6723 Szeged, Sólyom utca 15. B. ép. III. em. 9.	
Tel.:	62/202202, 40/111003	
Nyitva tartás:	Hétfő:	9:00 – 16:00 óráig
	Kedd:	9:00 – 16:00 óráig
	Szerda:	9:00 – 16:00 óráig
	Csütörtök:	9:00 – 16:00 óráig
	Péntek:	9:00 – 16:00 óráig
	Szombat/Vasárnap:	Zárva
Telefonos ügyfélszolgálat:	Hétfő:	9:00 – 16:00 óráig
	Kedd:	9:00 – 16:00 óráig
	Szerda:	9:00 – 16:00 óráig
	Csütörtök:	9:00 – 16:00 óráig
	Péntek:	9:00 – 16:00 óráig
	Szombat/Vasárnap:	Zárva
E-mail:	info@szemernet.hu e-mailben történő hibabejelentést a Szolgáltató nem fogad el	
Egyéb ügyfélszolgálat:	nincs	

A Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodák és hibabejelentő szolgálat címét, elérhetőségét, nyitvatartási idejét a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége: cím, telefonszám, egyéb elérhetőség

A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei:

Hiba bejelenthető személyesen vagy telefonon az 1.2. pont szerinti központi ügyfélszolgálaton vagy a telefonos ügyfélszolgálaton az ott megjelölt nyitva tartási időben. A telefonos ügyfélszolgálat nyitva tartási idején kívüli időben a hibabejelentést üzenetrögzítőre lehet diktálni. Üzenetrögzítőre diktált hibabejelentés esetén a hiba bejelentésének időpontjának a telefonos ügyfélszolgálat következő nyitva tartási idejének kezdő időpontja minősül (soron következő nyitva tartási nap 9:00 óra). E-mailben történő hibabejelentést a Szolgáltató nem fogad el.

2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

2.1. a szolgáltatás minimális minősége, a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, korlátozás

2.1.1. A szolgáltatás minőségére vonatkozó jellemzők a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet előírásainak megfelelő tartalommal a jelen ÁSZF 5. számú mellékletében kerülnek feltüntetésre

2.1.2. Az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított Előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

2.1.3. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.
A Szolgáltató jogosult eredménytelen felszólítás esetén az Előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

2.1.4. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább 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.

2.1.5. Az Előfizető csak hatályos Előfizetői szerződés birtokában csatlakoztathatja a végberendezést a hálózathoz. A végberendezést az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik. A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.
Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

2.1.6. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha

az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. A Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

A készülék beállítása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes beállítás kivételével – az Előfizető feladatkörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a 6. számú melléklet szerinti kiszállási és óradíj ellenében végzi el.

2.1.7. Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (6. számú melléklet szerint meghatározott vizsgálati díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díj) a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

2.1.8. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha az ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat stb. tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

2.2. a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk, ideértve különösen a segélyhívó szolgáltatás használatát, a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés biztosítását és annak esetleges korlátait

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférésre vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

2.3. a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás esetén tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférés biztosított-e, és ha igen, milyen mértékben

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásra vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

2.4. a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásra vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

2.5. információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében – az Előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is – átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatokra vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

3. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT

3.1. az Előfizetői hozzáférési pont helye

3.1.1. Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

A Szolgáltató további előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) épít ki. A díjak a 6. számú melléklet alapján kerülnek megállapításra.

A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A belépési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy az Előfizető ingatlanában a falon kívül, a lakásban vezetékcsatorna nélkül, lépcsőházban és a ház külső falán általában vezetékcsatornában van vezetve.
A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek (pl. harmadik személyek hozzájáruló nyilatkozata, vonalhálózati rész kiépítése, stb.) fennállásától teheti függővé.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő Előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az Előfizetővel. A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. A létesítés különleges eseteit és ilyen esetben a beruházás részletes feltételeit a felek megállapodásban rögzítik, amely az egyedi Előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amely az általánosan használt 6. számú melléklet szerinti egységtételeiből kalkulált. Az Előfizető a megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.
A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Különleges esetnek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan:

a) ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
b) ha az Előfizető több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
c) ha az Előfizető egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
d) ha a Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
e) ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton vagy a legoptimálisabb technológiai megoldással kéri, illetve
f) ha esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

A Szolgáltató lehetővé teheti, hogy az előfizetői hozzáférési pontot ne saját hálózatán létesítse. Az előfizetői hálózatot Szolgáltató csatlakoztathatja saját hálózatához, annak érdekében, hogy azon a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton szolgáltatását biztosítani tudja. Ebben az esetben, az Előfizető a saját érdekkörében megépített hálózatot az Előfizetői szerződés fennállása alatt térítésmentesen átengedi a Szolgáltató számára. A Szolgáltató érdekkörén kívül álló hálózatot a Szolgáltató a csatlakozás előtt – a 6. számú melléklet szerinti külön díj fejében – bevizsgálja, azt követően dönt arról, hogy megköti-e az Előfizetői szerződést.
Az Előfizető érdekkörébe tartozó hálózatszakasz hibájáért a Szolgáltatót felelősség nem terheli, az azon keletkezett hibák elhárítását nem, vagy csak külön díjazásért - megállapodás alapján vállalja.

Ha az Előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja a szerződéskötést.

3.1.2. Az Előfizetői szerződés létrejötte

3.1.2.1. A felek az Előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – az e törvényben és az Elnök rendeletében meghatározott módon – köthetik meg. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az Előfizetői szerződést az általános szerződési feltételei szerint köti meg.

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – ha az Előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül értesíti a felhasználót arról, hogy

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

b) az igényt nem teljesíti.

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles térítésmentesen az Előfizető rendelkezésére bocsátani

a) az előzetes tájékoztatást az ÁSZF 9. pontjában levő tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossággal élők számára – kérésre – akadálymentes formátumban is, továbbá
b) az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, a 22/2020.(XII.21.) NMHH rendeletben meghatározott dokumentumminta szerint.

b)1) Ha az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az Előfizetői szerződés

akkor lép hatályba, ha a szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.

b)2) A szerződés megkötése során a szolgáltató az Előfizető részéről szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak azt a tevőleges magatartást fogadhatja el, amely kétséget kizáróan kifejezi az Előfizető szerződés megkötésére irányuló akaratát. A szolgáltató a nyilatkozattétel elmulasztását, vagy valamilyen magatartástól tartózkodást nem tekintheti az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az Előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az Előfizetői szerződés részévé, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

Az Előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői szerződés megkötését vagy az ÁSZF 3.1.2.1.b)1) pont szerinti hatálybalépését követően a szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az egyedi Előfizetői szerződést – az egyedi Előfizetői szerződés mellékletét képező Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével – átadja az Előfizetőnek, ha arra az Előfizetői szerződés megkötését vagy az ÁSZF 3.1.2.1.b)1) pont szerinti hatálybalépését megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, az ÁSZF 3.1.2.1.b)2) pontban foglalt kivétellel a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

3.1.2.2. Az ÁSZF 3.1.2.1.a) pontban foglaltak esetén a szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől vagy az ÁSZF 3.1.2.1.b)1) pont szerinti hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a jelzett időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

3.1.2.3. Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői szerződést nem írásban kötik, a szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a szolgáltatói általános szerződési feltételek határozzák meg.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 3.1.2.2. pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a ÁSZF 3.1.2.2. pontban foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az ÁSZF 3.1.2.1.b)1) pontja szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az ÁSZF 3.1.2.5. pontban meghatározott nyilatkozatot az általános szerződési feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.

3.1.2.4. Az Előfizetői szerződés

a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) távollevők között az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

3.1.2.5. Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény tartalmi elemei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló igényre formanyomtatványt rendszeresít, amely megtalálható a Szolgáltató ügyfélszolgálatain és letölthető a Szolgáltató honlapjáról (www.szemernet.hu).

A hiányosan kitöltött, vagy egyértelműen hamis adatokat tartalmazó igényt a Szolgáltató nem köteles megvizsgálni és nem köteles arra az ÁSZF 3.1.2.1. pont szerint nyilatkozni és az igénytevőt értesíteni.
Az igénynek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

a) személyes adatok:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az Előfizetői hozzáférési pont helye,

ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

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

ae) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő nyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén a törvényes képviselő aa), –ad) pont szerinti adatai,

af) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,

ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);

b) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás és a díjcsomag megnevezése az Előfizető által kért egyéb szolgáltatások,

c) a létrehozandó Előfizetői szerződés kívánt időtartama (határozatlan idejű, határozott idejű)

d) nyilatkozat az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási /üzleti minőségre,

e) az Előfizetői adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozat megadása,

f) az igény keltének helye és időpontja, az igénytevő vagy feljogosított képviselőjének aláírása (nem természetes személy cégszerű aláírása)

3.1.2.6. A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza

a) az írásbeli igény Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli igény Szolgáltatóval való közlésének időpontját,
b) az igény Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és igénytevő részére való megküldés időpontját,
c) az igény Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli Előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az Előfizetői szerződés számát.

3.1.2.7. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája

a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
b) az Előfizetői hozzáférési pont helye,
c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve
e) kiskorú, vagy cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai,
f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
h) az Előfizető egyéni / kis- és középvállalkozási /üzleti minősége
i) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás,
j) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
k) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
l) a díjfizetés módja, pénzintézeti úton történő fizetés esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
n) az Előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
m) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról, és ha az igénylő nem a megjelölt ingatlan tulajdonosa, a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
o) kis- és középvállalkozásnak minősülő igénylő esetén az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
p) elektronikus számlázás esetén az Előfizető e-mail címe.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek esetében:
   - 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya,
   - aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
   - a képviseletre jogosult személyazonosító okmánya,
   - meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)
b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek esetében:
   - az illetékes Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya,

- a képviseletre jogosult személyazonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:
- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:
- azonosító okmány,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

e) Minden személy esetén ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az Előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az Előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlannak, jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés, vagy szerződés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez. Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károkozó hatásoktól védi,
- a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

3.1.2.8. Ha az igénylő vagy Előfizető valamely, az igényben vagy az Előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 8 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az Előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.
Ha az igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az igénytevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni. Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az igénytevő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírás szabályai az irányadók, valamint a hozzáférési pont helyének változása, melyre az áthelyezés szabályai az irányadók.

3.1.2.9. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő vagy kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a

változást követő 8 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.
Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

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

a) az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy

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

Az a), b) pontok szerinti határozott idejű Előfizetői szerződés felmondása esetén vagy, ha az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést az a), b) pontokban meghatározott okokból mondja fel, a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a szolgáltató a szerződéskötéstől vagy az 3.1.2. b)1 pontban foglalt hatálybalépéstől 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 számíthat fel. Az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

3.2. hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

3.2.1. A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért az Előfizetői hozzáférési pontig tart.
Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.
A hálózat Előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető, köteles azt megtéríteni.
A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az Előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

3.2.2. A hibabejelentő szolgálat működése
A Szolgáltató a hálózat és az Előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint hibabejelentő szolgálatot is működtet. Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál telefonon, munkanapokon 9:00-16:00 között vagy az ügyfélszolgálatnál nyitvatartási időben személyesen jelentheti be.
Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.
Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején és a hibabejelentő szolgálat működési idején kívül a Szolgáltató csak postai úton érkező bejelentéseket fogad, amelyeket köteles nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató egyes területein működő hibabejelentő szolgálat rendjét az ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.
A Szolgáltató a hiba bejelentése után a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a hibabehatárolást.
Elektronikus levélben a Szolgáltató hibabejelentést nem fogad.

3.2.3. Hibabejelentés, hibás teljesítés
Hibabejelentés az Előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos. Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen, szóban vagy írásban tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely Előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékek alatti szintű használhatóságára vonatkozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha
a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
b) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
d) a hibát nem jelentették be,
e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
f) a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,
g) az Előfizető a megrendelt szolgáltatás Előfizetői szerződésben és ÁSZF-ben vállalt minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentési eljárás során a Szolgáltató csak a beazonosítható ügyfelektől származó hibabejelentéseket regisztrálja. A beazonosításhoz szükséges minimális adatok:
a) Előfizető neve
b) Előfizető ügyfélazonosító kódja
c) az Előfizetői hozzáférési pont helye
d) a hibajelenséggel érintett szolgáltatás megnevezése
e) hibajelenség leírása

3.2.4. Hibaelhárítás időtartama

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

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

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

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

3.2.4.3. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató 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 3.2.4.1. pontban meghatározott 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 3.2.4.1. pontban meghatározott határidőbe.

A szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a 3.2.4.1. a*)* pontban meghatározott hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A szolgáltató a 3.2.4.1. a) pontban meghatározott hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő – így különösen javítási, kiszállási – költséget sem háríthat az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a 3.2.4.2. pont szerinti egyeztetés 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 3.2.4.1. pontban meghatározott határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a 3.2.4.2. pont szerint a szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 3.2.4.1. pontban meghatározott határidőbe.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba

kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

3.2.5. A hibabejelentés nyilvántartása
A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hiba elhárításától számított két évig megőrzi.
A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:
- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
    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),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
    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.

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

A Szolgáltató jogosult a 6. számú mellékletben meghatározott sürgősségi díjat felszámítani abban az esetben, ha az Előfizető sürgősségi hibajavítást igényel és azt a Szolgáltató teljesíteni tudja. Sürgősségi hibajavítás esetén a Szolgáltató a helyszíni hibajavítást 6 órán belül elvégzi.

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles és a 6. számú melléklet szerinti kiszállási- és munkadíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért – a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.
Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a 6. számú mellékletben megjelölt mértékben, ha
    a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,

b) a helyszínen végezhető kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az Előfizetői hozzáférési ponthoz való hozzáférést nem biztosította,
c) az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA

4.1. a díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai

A díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai a jelen ÁSZF 1. számú, 2.számú mellékleteiben találhatóak.

4.2. egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az Előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj

Az egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az Előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak és minden egyéb egyszeri díj a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében találhatóak.

4.2.1. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként a 4. számú mellékletben meghatározott mértékű egyszeri illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni, alkalmazásának eseteit az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

4.2.2. Előfizetési díjak (rendszeres és forgalmi díjak)
Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó (a szolgáltatásfajta nevét és a díjcsomag elnevezését címében tartalmazó pl.: Hyper csomag) 2.-3.számú mellékletekben meghatározott mértékű díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak: havi előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj.

4.2.3. Díjazási időszakok
A Szolgáltató az előfizetési díjak tekintetében havi díjazási időszakokat alkalmaz. Ettől a felek az Előfizetői szerződésben eltérhetnek. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy akciók keretében, az akció feltételeként egyéb díjazási időszakokat állapítson meg.

4.2.4. Díjcsomagok
A nyújtott havidíjas szolgáltatások és díjcsomagok 3 melléklet szerint havidíjai a vezetékes internet díjcsomagok havidíjai, a helyhez kötött internet szolgáltatás havi előfizetési díjai a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest. A díjak kiigazítására a KSH éves átlagos fogyasztói árindex mértékét

tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 60. napon belül az éves átlagos, fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket. Az ár kiigazítására vonatkozó klauzula alkalmazására első alkalommal a 2022. évre vonatkozóan megállapított éves átlagos fogyasztói árindex alapján, 2023. évben kerül sor. Az ár kiigazítás alkalmazásával összefüggésben az előfizetőt felmondási jog nem illeti meg, tekintettel arra, hogy az nem minősül az előfizetői szerződés módosításának.
A díjcsomagokat az ÁSZF adott szolgáltatásra vonatkozó (a szolgáltatásfajta nevét és a díjcsomag elnevezését címében tartalmazó 3. számú melléklete tartalmazza.
4.2.5. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.

A szerződés megszűnése, módosítása alkalmával esedékessé váló díjakat (amennyiben a Szolgáltató ilyet felszámít) valamint a díjazás feltételeit az Előfizetői szerződés tartalmazza.
A szünetelés és korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat az ÁSZF 4.számú melléklete tartalmazza, a díjazás feltételeit pedig az ÁSZF 5. bekezdése szabályozza.
A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást és a díj visszatérítési kötelezettséget szolgáltatásonként az ÁSZF 4.számú melléklete tartalmazza.

4.3. szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

4.4. különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények

Határozott időtartamú Előfizetői szerződések alatt biztosított esetleges kedvezmények igénybevételére vonatkozó rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt.
A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni. A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek keretében a díjakat csökkentheti.
A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók elérhetőségét az ÁSZF 6. számú mellékletében biztosítja . A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet különösen, de nem kizárólagosan:

a) a belépési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
d) egyéb eseti kedvezmény(ek),

e) ajándéksorsolás
f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

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

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

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre kizárni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban, illetve az Előfizetői szerződésben megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás oka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha

a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő Előfizetői szerződését felmondja,
b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem határozott időtartamú szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet - ha van - megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani és kárát, elmaradt hasznait az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Előfizetői szerződés felmondása, módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésének időpontjában egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak -akciós szerződésben meghatározott- kamatával együttesen; vagy az akciós szerződésben meghatározott és vállalt jogkövetkezményeket viselni.

A kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelményt a Szolgáltató – minden Előfizetőjére kiterjedően – az ÁSZF 3. számú mellékletében határozza meg.

A Szolgáltatónál alkalmazott akciókra, kedvezményes ajánlatokra vonatkozó feltételek az ÁSZF 6. számú mellékletében kerülnek feltüntetésre.

4.5. díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is

4.5.1. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje
A Szolgáltató a fizetendő díjakról a tárgyhónapban számlát, vagy elektronikus számlát bocsát ki az Előfizető számára, amelyet legkésőbb a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni.

A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.
Ha az Előfizető a számlát nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul, de legkésőbb a tárgyhót követő hó végéig bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az eddig az ideig igényelt számlamásolat kiállítása díjtalan. A megadott határidőn túl igényelt számlamásolatért a 4. számú mellékletben meghatározott díjat kell fizetni.
Ha a számlán feltüntetett fizetési határidő munkaszüneti napra esik, a fizetés határidő a következő munkanap.
A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az Előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálata útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

A belépési díjat az Előfizetői szerződés megkötése után fizeti az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján. A létesítés feltétele a belépési díj, részletfizetés esetén az első részlet összegének beérkezése. A Szolgáltató kérheti az eredeti feladóvevény, vagy átutalási bizonylat bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a kiállított számlákról adminisztrációs díj ellenében másolatot készít.
A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetések esetén az Előfizető rendelkezéseinek megfelelően jár el. Amennyiben az Előfizető nem, vagy nem egyértelműen rendelkezik befizetésével kapcsolatban, akkor a befizetés a legkorábban esedékes, korábban még nem térült díjtételre kerül elszámolásra.

4.5.2. A távszámla
A Szolgáltató az Előfizetővel történő előzetes szerződés alapján, távszámlát is kibocsáthat. A távszámlához a Szolgáltató távszámla kibocsátására alkalmas softverrel rendelkezik, amelyet ilyen softver létrehozására és forgalmazására jogosult szervezettől vásárolt. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanságát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, törlés vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor és a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt is biztosítja. A távszámla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

Az távszámla igényelhető:
a) az Előfizetői szerződés megkötésekor

b) az Előfizetői szerződés módosítása keretében (ld.: Előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok)

A távszámla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen egy állandó e-mail címmel, amelyre a Szolgáltató a távszámlát elküldheti. Távszámla csak a tárgyhót követő hónaptól igényelhető.

A távszámlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor a számla kézbesítettnek minősül. Az Előfizető által megadott e-mail cím valódiságáért és működőképességéért az Előfizető a felelős.

Távszámlázás esetén a számlázás jellegéből adódóan az Előfizető postai úton számlát és mellékelten befizetési csekket (sárga csekket) nem kap, így a teljesítés banki átutalással, csoportos beszedési megbízással, postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató kizárólag az ügyfélszolgálati helységében elfogad kézpénzes teljesítést is.

A távszámlázási mód lemondásának feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, melyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az Előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

4.5.3. A díjfizetés és számlázás rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja (kézbesítési vélelem)

A Szolgáltató a tárgyhónapban számlát állít ki. Az Előfizető havonta, a számlában feltüntetett határidőig köteles a díjat megfizetni.

Az előfizetési-díj fizetési gyakoriságát az Előfizető az egyedi szerződésben meghatározhatja. A számla kiegyenlítése - a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül - havi fizetés esetén tárgyhóban, negyedéves fizetés esetén a negyedév első hónapjában esedékes. Lehetőség van féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés választására oly módon, hogy ezekben az esetekben az Előfizető a számlázási időszak kezdetén, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül fizeti ki a vonatkozó előfizetési díjat.

A díjfizetési gyakoriságot az Előfizető az általa kért gyakoriság naptári időszakát megelőző 45 napig módosíthatja.

A legalacsonyabb csomag tekintetében a Szolgáltató gazdaságossági okok miatt nem köteles biztosítani a havi díjfizetés lehetőségét.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők, kivéve, ha az Előfizetői szerződésből más következik.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon értesíti.

A Szolgáltató által postai úton megküldött számlát a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlát kézbesítette.

A Szolgáltató által küldött elektronikus számla esetén a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

4.5.4. A befizetések elszámolása
A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 6:46.§-a szerinti módon számolja el, így ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt –ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel- elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Ez az eljárás irányadó Szolgáltató Előfizető számára teljesített fizetéseire is.

4.5.5. A vagyoni biztosíték
A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékaként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték/Biztosíték lehet pl. ingón vagy ingatlanon alapított zálog, vagy jelzálogjog, pénzösszeg letétbe helyezése, vagyoni értékű jog engedményezése stb. melynek összegét. Szolgáltató az eset összes körülményeire tekintettel állapítja meg.
A készpénzben megfizetett vagyoni biztosítékot a Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek kiállított számlákra elszámolni.
Az Előfizetői jogviszony megszűnése esetén a fel nem használt vagyoni biztosítékot a Szolgáltató köteles 15 napon belül az Előfizetőnek visszafizetni.

4.5.6. Az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások kezelése
A Szolgáltató jogosult az Előfizetői jogviszonyból származó Előfizetői díjtartozások beszedése érdekében a szolgáltatás korlátozása, illetve az Előfizetői jogviszony felmondása helyett vagy mellett külső követeléskezelő segítségét igénybe venni, részére az Előfizetői tartozások mielőbbi rendezése érdekében az Előfizetőre vonatkozó adatokat átadni.
A Szolgáltató jogosult az Előfizetői követelésállomány egészét vagy egy részét harmadik fél részére értékesíteni vagy engedményezni, és a követelés érvényesítéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadni.
A felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy a másik félhez intézett írásbeli felszólítás az elévülési időt megszakítja.

4.5.7. Az Előfizetőt terhelő késedelmi kamat
A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.
Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

4.5.8. A Szolgáltatót terhelő késedelmi kamat
A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

4.5.9. A késedelmi kamat mértéke
A késedelmi kamat mértéke, az Előfizető kamatfizetési kötelezettsége esetén évi 15 %, minden naptári napra lebontva, időarányosan alkalmazva, a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége estén a Ptk-ban meghatározott mindenkori mértékkel azonos.

4.5.10 A különböző díjfizetési fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések
Az előfizetési díj kiegyenlítésének módját az Előfizető az Előfizetői szerződésben meghatározhatja. A díjfizetés módja lehet:

a) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkel)
b) átutalási megbízás alapján lakossági vagy vállalkozási számláról az Előfizető átutalása,
c) amennyiben a Szolgáltató biztosítani tudja, csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámlától pénzintézeti átutalás
d) a Szolgáltató esetenként, különleges körülmények fennállása esetén (például: üzletkötős szerződtetés esetén, a hátralék kiegyenlítésére, egyes ügyfélszolgálati irodáiban) a készpénzes vagy bankkártyás fizetés lehetőségét is biztosíthatja az Előfizető részére

A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltéréseket a Szolgáltató nem határoz meg, azonban fenntartja magának a jogot, hogy akció keretében az egyes fizetési módok választásához az Előfizetőnek kedvezményt adjon, vagy az akcióban való részvétel feltételeként valamely fizetési mód választását írja elő.

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

A szerződés megszűnése, módosítása alkalmával esedékessé váló díjakat (amennyiben a Szolgáltató ilyet felszámít) valamint a díjazás feltételeit az Előfizetői szerződés, illetve a hűségszerződés tartalmazza.
A szünetelés és korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza, a díjazás feltételeit pedig az ÁSZF 5. bekezdése szabályozza.
A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást és a díj visszatérítési kötelezettséget szolgáltatásonként az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

5.1. az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, ideértve a karbantartást is, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg,
b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,
c) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

5.1.2. A szolgáltatás szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból valamint a mindkét fél érdekkörén kívüli okból történő szünetelés:

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés — amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre — naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az Előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából mindkét fél érdekkörén kívüli előre nem látható és el nem hárítható oknak, azaz vis maiornak minősül különösen, de nem kizárólagosan a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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

5.1.3. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

Az Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés különösen, ha a szünetelést az Előfizető kérte.

A Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig, a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A visszakapcsolást a Szolgáltató legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi.
A szolgáltatást egy naptári évben az Előfizető évente legalább egy hónapra, egész hónapokra szüneteltetheti. Az Előfizető érdekkörébe tartozó szünetelés leghosszabb időtartama – mind határozott időtartamú, mind határozatlan idejű szerződés esetében – évente összesen legfeljebb 6 naptári hónap.
A határozott időtartamú Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

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. A Szolgáltató a visszakapcsolásért – ha ahhoz helyszíni intézkedés nem szükséges – külön díjat nem számíthat fel. Ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, ehhez kapcsolódóan a Szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.

Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető - az Előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles.

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Az üzleti Előfizető köteles a szünetelés időtartama alatt az ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott csökkentett előfizetési díjat fizetni.

Egy Előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

5.1.4. A szüneteltetés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.2. az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

5.2.1. A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga
Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,

b) az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

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

e) tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, -elveket.
f) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.
g) az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a b)-c) pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által – a Szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

Az 5.2.1. 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. Az 5.2.1. f) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével 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.

5.2.2. Előfizetői szolgáltatás korlátozás folyamata

A Szolgáltató által az Előfizetőnek kiküldött első fizetési felszólító Előfizető által történő átvételét követő 31. napon, vagy azt követően kerül sor a szolgáltatás korlátozására. Az Internet szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató CRM rendszerében történik, ez helyszíni kiszállást nem igényel. A korlátozást követően a szolgáltatás letöltési és feltöltési sebességének maximális értéke 0,00781 Mbit/sec.

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt alkalmas módon a második fizetési felszólító kiküldésével értesíti. A korlátozás időtartama alatt az Előfizetőnek a korlátozásnak megfelelő szolgáltatás díját kell megfizetnie, amelyet az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmaz. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

5.2.3. Előfizetői szolgáltatás korlátozás megszüntetése

Ha az Előfizető az 5.2.1.a)-g) pontok szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat (visszakapcsolási díj) számolhat fel. A visszakapcsolási díj mértékét egyebekben az ÁSZF 4. számú melléklete is tartalmazza.

5.3. az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

5.3.1. A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, ha a Szolgáltató az ÁSZF 7.2.6. pontja alapján nem mondja fel az Előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Ha a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

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

6. A SZOLGÁLTATÓ VAGY AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ ÉRTESÍTÉSÉNEK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK

6.1.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításának esetei

Az Általános Szerződési Feltételek lehetővé tehetik az Előfizetői szerződésnek az egyedi Előfizetői szerződésre kiterjedő szolgáltató általi egyoldalú módosítását.
A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket.
A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést.
Ebben az esetben nem jogosult az Előfizető felmondani az Előfizetői szerződést, ha a módosítás

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

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

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

Az a) és b) pontban foglaltak fennállását a Szolgáltatónak kell bizonyítania.

6.1.2. Az ÁSZF módosítása
Az általános szerződési feltételeket – azok jogszabályban meghatározott módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – nyilvánosságra kell hozni úgy, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen közzéteszi és az abban foglaltakról a telefonszolgáltatást igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad, valamint a hatóságnak megküldi.
A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a 12.1. pontban foglaltakat az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.
Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, a szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató ezt a központi ügyfélszolgálatán, a honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén köteles naprakészen hozzáférhetővé tenni.

Az általános szerződési feltételek Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az eljárás az e pontban foglaltaktól eltér, az eljárást a 6.1.1. pont tartalmazza.

6.1.3. A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött egyedi Előfizetői szerződéseket engedményezés, vagy tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az egyedi Előfizetői szerződéseket az Eht. 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

6.1.4. Nem minősül szerződésmódosításnak, ha a Szolgáltató a kiesett forrást más forrásból jövő jellel pótolja más Szolgáltatónak felróható, vagy egyéb a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból.

6.1.5. Ha a Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket a 6.1.8. bekezdésben foglaltak szerint értesíteni – az őket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt –, kivéve:

a) a 6.1.1.d) pont miatti módosításokat, mely esetben a jogszabályokban foglaltak az irányadók,
b) a 6.1.1.e) pontja miatti módosításokat, mely esetben az Előfizetők értesítésére a Szolgáltató az esemény miatti, az ÁSZF módosítását igénylő intézkedésével egyidejűleg köteles.

6.1.6. Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (3) szerint meghatározott, a 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet 13. § (1) (az ÁSZF 6.1.7.1. pontban részletezett) értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
b) a módosítások lényegének rövid leírását;
c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, szolgáltatáscsomag esetén szolgáltatásonként elkülönítve;
f) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapuló módosítás esetén azt a feltételt, jogszabályváltozást hatósági vagy bírósági döntést, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

6.1.7. Az Előfizetők értesítése

6.1.7.1. Ha elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az Előfizető értesítésének módját nem határozza meg, a szolgáltató értesítési kötelezettségének választása szerint – az ÁSZF 6.1.7.3. és az ÁSZF 6.1.7.4. pontjaiban foglaltakra figyelemmel – a következő módon tehet eleget:

a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja,

b) az Előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,

c*)* egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy

d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

6.1.7.2. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt őt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. A költségeknek minősül különösen

a) az előfizetői szerződés keretében

aa) a belépési díj,

ab) a díjcsomag havi vagy időszaki díja,

b) az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz

ba) értékesítése esetén az elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz ára,

bb) részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével,

bc) bérbeadása esetén a bérleti díj,

bd) használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj.

Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a szolgáltató a határozott időtartam lejártának napjáról az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül tájékoztatja az előfizetőt.

6.1.7.3. A 6.1.7.1. a) és c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,

b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek igazolható módon megküldték, vagy

c) a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

6.1.7.4. A 6.1.7.1. d*)* pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetése esetén az alábbiak szerint alkalmazza

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

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

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

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.
A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításáig – a kézbesítés postai Szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

A Szolgáltató az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban foglalt, Előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen és pontosan köteles eleget tenni.

6.1.8. Díjmódosítás

A szolgáltatás ellenérték (díj) fejében vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A Szolgáltató a szabadáras szolgáltatás díját közvetlen költségei és egyéb ráfordításai megtérülésének elemzésével, az igénybevett programcsomag műsorai mennyisége és jellege és a piaci árak vizsgálata alapján köteles megállapítani. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatások díját módosítani. A módosításnál figyelembe veszi a hivatalos (KSH által leközölt) előző évi fogyasztói árindex mértékét, továbbá minden olyan tényezőt, amikor a szolgáltatás fenntartásának költségeit befolyásoló tényezők megváltoznak, ideértve különösen, de nem kizárólagosan:

a) a szolgáltatás kapcsolatos üzemeltetési, működési költségek,
b) a hálózatépítés, korszerűsítés, fenntartás költségei,
c) szolgáltatás tartalmának módosítása,
d) jogszabályi, hatósági kötelezettségen alapuló fizetési kötelezettségek megváltozását.

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Előfizetőt az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak.

6.1.9. Szolgáltatási csomag módosítása

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási csomagot az Előfizetők előzetes értesítése mellett egyoldalúan megváltoztatni. Szolgáltató a szolgáltatás keretében meglévő termékek (Előfizetői szolgáltatások) változtatása során az Előfizetői igények mellett figyelembe veszi a szolgáltatási díjak gazdasági hatását és a csomagok tartalmi, minőségi, ill. egyéb jellemzőit.

6.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

6.2.1. Az egyedi Előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

a) az Előfizető Előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik,
b) ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát,
c) ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik,
d) Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását,
e) ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri, (áthelyezés)
f) az Előfizető kezdeményezi az általa eddig igénybe vett szolgáltatási csomag módosítását másik csomagra.

Az Előfizető a szerződésmódosítást személyesen kezdeményezheti a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatára eljuttatva.

A fizetési mód megváltoztatásnak szabályaira a szolgáltatási csomag módosítására vonatkozó előírások az irányadók.

6.2.2. Az átírás szabályai:
Előfizető átírás címén, írásban a Szolgáltató által erre rendszeresített hiánytalanul kitöltött és Előfizető által aláírt formanyomtatványon kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.
Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a korábbi Előfizetőnek és az új Előfizetőnek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni.
Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani.
Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Nem köteles a Szolgáltató az átírást 15 napon belül teljesíteni, ha az átírási kérelemben a kérelmező ennél későbbi időpontot jelölt meg. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők Előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.
Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése (igénye) átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

A korábbi Előfizető jogutódja – az a személy, akinek javára az átírás történt – a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik és az átírást követő 15 napon belül köteles rendezni jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tenni a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

Ha a Szolgáltató az átírás 15 napos határidejét nem tarja be kötbért köteles fizetni.

Az átírás esetén az új Előfizető a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében meghatározott díjat köteles fizetni, amelyről a Szolgáltató számlát állít ki.

6.2.3. Az áthelyezés szabályai:
A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, kivéve, ha ez rajta kívül álló okból nem lehetséges. A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az Előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

Ha a határozott időtartamú Előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további

jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt az őt megillető felmondási jogról.

6.2.3.1. A Szolgáltató a hiánytalan és a formai követelményeknek is megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti,

b) az Előfizetői hozzáférési pont 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 az ÁSZF 5.3.1. pontja szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A szolgáltató az áthelyezés díjáról a 6.2.3.1. *a)* vagy *b)* pontja szerinti értesítésben az Előfizetőt tájékoztatja.

A 6.2.3.1. *a)* vagy *b)* pontjában foglaltak esetén az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Amennyiben Szolgáltató az a) és b) pontban meghatározott határidőket nem tartja be kötbért köteles fizetni.

Az áthelyezés díját a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri.

Az áthelyezésre és az átírásra vonatkozó közös szabályok:
Az áthelyezés és az átírás együttes, vagy időben egymáshoz közel eső kérelme nem irányulhat a Szolgáltató jogainak és jogos érdekeinek csorbítására vagy kijátszására, valamint nem eredményezhet olyan helyzetet, hogy az átírás és az áthelyezés eredeti rendeltetésével össze nem egyeztethető módon a szerződés módosítására irányuló előírások megkerülését eredményezze. Ilyen esetben Szolgáltató jogosult az Előfizető kérelmét megtagadni, illetve a szerződés módosítására vonatkozó szabályokat alkalmazni.

6.2.4. A szolgáltatási csomag megváltoztatása:

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés időtartama alatt bármikor, írásban (ide értve az e-mailben vagy faxon tett írásbeli nyilatkozatot is) vagy telefonon is kezdeményezheti az igényelt szolgáltatási csomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet írásban, személyesen vagy telefonon, az ügyfélszolgálaton kell bejelenteni, ahol ezt írásban rögzítik. A szolgáltatási csomag megváltoztatási igényt a Szolgáltató legkésőbb a módosításra irányuló kérelem beérkezését követő 30 napon belül vagy a kérelemben megjelölt időpontot követő 30 napon belül teljesíti.
Nem köteles elfogadni a Szolgáltató az Előfizető szerződésmódosításra irányuló javaslatát, ha az határozott idejű Előfizetői szerződés szolgáltatási csomagjának, vagy hűségszerződésben meghatározott szolgáltatási csomag megváltoztatására irányul.
A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiektől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.
A programcsomag módosításért fizetendő díjat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, MEGSZŰNÉSE

7.1. Előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.
A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartalmú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői szerződés 24 hónapra is megkötheto, ha az Előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

A Előfizetői szerződésre vonatkozó részletes rendelkezések a jelen ÁSZF 3.1.2. pontjában kerülnek feltüntetésre.

7.2. a szolgáltató, vagy az Előfizető általi szerződésfelmondás és az Előfizetői szerződés egyéb megszűnésének esetei, feltételei

7.2.1. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

7.2.2. A határozott idejű szerződés megszűnése
A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik:

a) a határozott idő leteltével – amennyiben a felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
g) a felek közös megegyezésével,

h) rendkívüli felmondással.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal az 22/2020.(XII.21.) NMHH rendeletben meghatározott tartalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra.

Nem lép határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

a) ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
b) a 7.1. pont szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén.
c) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lépjen.

A határozott idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

A határozott idejű szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondására ad okot különösen, de nem kizárólagosan, ha

a) Előfizetői okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor
b) az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének nem, késedelmesen, vagy csak részben tesz eleget
c) ha a 7.2.5. a)-f) pontjai alapján Szolgáltatói felmondásnak van helye

7.2.2.1. Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani, a szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

7.2.2.2. Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az Előfizetői szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására.

Az Előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani a 7.2.2.1. pont vagy 7.2.2.2. pont szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött Előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:

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

b) az Előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy

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

Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés megszűnése esetén – az Előfizető kérésére – díjmentesen lehetővé kell tennie a szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra. Az Előfizető kérése esetén a szolgáltató a hozzáférést, illetve a továbbítást ezt meghaladó időtartamra is biztosíthatja, ennek feltételeit az általános szerződési feltételekben határozza meg.

7.2.3. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

a) valamelyik fél általi felmondással,
b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
g) a felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

7.2.4. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a szolgáltató erről tudomást szerez, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről a szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A 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, akkor az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató indokáról.

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató írásbeli felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utoljára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta", „nem kereste", a „címzett ismeretlen" vagy „elköltözött" jelzéssel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezéstől számított 3. nap.

Megszűnik az Előfizetővel kötött Előfizetői szerződése az Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött – olyan, az adott Előfizetői hozzáférésen az Előfizető számára Előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó – szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

7.2.5. Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést a 12.3.3. bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti* a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
c) az Előfizető az egyetemes Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul veszi igénybe a szolgáltatást, a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbadja,

f) vagy az általa nem megrendelt szolgáltatást jogosulatlanul használja, a kódolt jelet, szolgáltatást feltöri, jogosulatlanul dekódolja vagy a Szolgáltató bármely rendszerét megkísérli feltörni, ellehetetleníteni, ellene „támadást” intéz.

* A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény különösen, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja.

7.2.6. A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása díjtartozás esetén
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, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki. Az esedékes díjak késedelmes befizetése esetén Előfizető köteles a befizetést igazoló bizonylatot haladéktalanul a területileg illetékes ügyfélszolgálati helységben bemutatni vagy Szolgáltató számára elfaxolni. Amennyiben befizetést igazoló bizonylat az értesítést tartalmazó felszólító levél, postára adását követően kerül bemutatásra vagy megküldésre, úgy az Előfizető a felszólító kezelési költségét (4. számú melléklet) is köteles megfizetni.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

7.2.7. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy a kárenyhítés érdekében korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

7.2.8. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

7.2.9. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén
Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Az 1.000- Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató Előfizető kérésére, az ügyfélszolgálatán fizeti vissza.

7.2.10. Eljárás a szerződés megszűnése esetén
Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles együttműködik a Szolgáltatóval. Az Előfizető köteles továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltassa a Szolgáltatónak. Amennyiben az Előfizető az eszközök visszaszolgáltatására vonatkozó kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon

belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére, vagy a 4.számú melléklet szerinti átalány-kártérítést felszámítani.

7.2.11 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei
Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést szóban, írásban, legfeljebb 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.
Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén a 7.2.10. pont szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Az Előfizető az Előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni a Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

7.3. a szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok

A szolgáltatáscsomagok és egyes elemeik megszüntetésével kapcsolatos jogok tekintetében az ÁSZF 6. pontjának korábbi rendelkezései irányadóak.

7.4. számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az Előfizető tájékoztatását a számhordozás és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásról is

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásra vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

8. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

8.1. az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata, díjreklamáció és kártérítési igények intézése

A jelen ÁSZF vonatkozásában
a) Előfizetői bejelentés: az Előfizetői panasz és a hibabejelentés,
b) Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az Előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

8.1.1. Az Előfizető jogosult a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, írásban, elektronikus levélben vagy telefonon bejelentést és panaszt tenni.

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

8.1.3. A nyilvántartás minden bejelentésről, panaszról a következő adatokat tartalmazza:

a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját,
b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
c) a hibajelenség rövid leírását,
d) a bejelentés 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 a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

8.1.4. A Szolgáltató az Előfizető panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja és eredményéről Előfizetőt igénye szerint szóban, vagy írásban értesíti. Nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézést igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti, a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató az általános elintézési idő lejárta előtt köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

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

8.1.6. A panasz elutasítása esetén az ügyfélszolgálat köteles az elutasítást indoklással ellátva írásba foglalni és annak 1 példányát az Előfizetőnek átadni vagy 15 napon belül megküldeni.

8.1.7. Díjreklamáció
Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 7.2.6. bekezdésében foglaltak szerint felmondani.
Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján 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.

Az a Szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult az ÁSZF 7.2.6. pont szerinti felmondás alkalmazására, ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitató bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.

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

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

8.1.8. 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.

8.1.9. A Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése
Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakozástatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes Előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű átalány kártérítés megfizetésére, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén a 4. számú mellékletben meghatározott mértékű átalány kártérítés megfizetésére.
Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

8.1.10. Az Előfizetői kártérítési igények kezelése
Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési

igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

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

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

8.2. tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik – cím, telefonszám, egyéb elérhetőség – feltüntetése

Az Előfizető és a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták ügyében peres és nem peres eljárást kezdeményezni. Az Előfizetői jogviszonyból származó igények elévülési ideje egy év.
A peres eljárásra a felek kikötik a Szegedi Járásbíróság, illetve értékhatártól függően a Szegedi Törvényszék illetékességét.
Az Előfizető nem peres eljárás kezdeményezhet a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumnál (Fogyasztóvédelmi ügyekben) és a Gazdasági Versenyhivatalnál.

8.2.1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az Előfizetők és az egyéb érintettekhez a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (NMHH) jogosultak fordulni.

Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Telefon: 06/1-457-7100

A Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóság elérhetőségei:

Tájékoztatási írásbeli beadványok fogadása:

E-mail: info@nmhh.hu
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: 06/1-468-0680

Központi tájékoztatási telefonszám:

06/1-468-0673

Központi ügyfélfogadó iroda:

Cím:	1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő:	8.00 – 16.00
Kedd:	8.00 – 16.00
Szerda:	8.00 - 16.00
Csütörtök:	8.00 – 16.00
Péntek:	8.00 - 13.00

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím:	4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon:	06/52-522-122
Cím:	3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon:	06/46-555-500
Cím:	7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon:	06/72-508-800
Cím:	9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon:	06/99-518-500
Cím:	6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon:	06/62-568-300

Telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök:	8.00 - 16.30
Péntek:	8.00 - 14.00

Média- és Hírközlési Biztos

Cím:	1088 Budapest, Revicky utca 5.
Levelezési cím:	1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon:	06/1-429-8644
Fax:	06/1-429-8761

8.2.2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén a fogyasztó az NMHH-n kívül az alábbi szervekhez jogosult fordulni:

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (Fogyasztóvédelmi ügyek)
Cím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.
Telefon: 06/1-795-1700
Járási hivatalok elérhetőségei: http://jarasinfo.gov.hu

8.2.3. A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása esetén:

Gazdasági Versenyhivatal
Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Telefon: 06/1-472-8900

8.2.4. Az illetékes bírósági fórum:
A törvényszék hatáskörébe tartoznak mindazok a perek, amelyek elbírálását törvény nem utalja a járásbíróság hatáskörébe. A járásbíróság hatáskörébe tartoznak azok a vagyonjogi perek, amelyek tárgyának értéke a harmincmillió forintot nem haladja meg, vagy amelyekben a vagyoni jogon alapuló igény értéke nem meghatározható.

Az a bíróság, amelynek területén az alperes lakik, mindazokban a perekben illetékes, amelyekre más bíróság kizárólagos illetékessége megállapítva nincs. Kizárólagos illetékesség hiányában a felperes - választása szerint - az alperesre általánosan illetékes bíróság helyett a fogyasztó által vállalkozással szemben fennálló, szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránti pert a felperes belföldi lakóhelye, ennek hiányában belföldi tartózkodási helye.

8.2.5. Békéltető testületek:

Az Előfizető – fentieken túl – a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából jogosult a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, mint a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testülethez fordulni.

☐ **Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**
Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: 06/76-501-525, 06/76-501-500
Fax száma: 06/76-501-538
Név: Mátyus Mariann
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu

☐ **Baranya Megyei Békéltető Testület**
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.
Telefonszáma: 06/72-507-154
Fax száma: 06/72-507-152
Név: Dr. Bodnár József
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu

☐ **Békés Megyei Békéltető Testület**
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszáma: 06/66-324-976,446-354,451-775
Fax száma: 06/66-324-976
Név: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bmkik@bmkik.hu

☐ **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**
Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszáma: 06/46-501-091, 501-870
Fax száma: 06/46-501-099
Név: Dr. Tulipán Péter
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu

☐

☐ **Budapesti Békéltető Testület**
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszáma: 06/1-488-2131
Fax száma: 06/1-488-2186
Név: Dr. Baranovszky György
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

☐ **Heves Megyei Békéltető Testület**
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.
Telefonszáma: 06/36-416-660/105 mellék
Fax száma: 06/36-323-615
Név: Pintérné Dobó Tünde
E-mail cím: tunde@hkik.hu

☐ **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**
Címe: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.
Telefonszáma: 06/56-510-610
Fax száma: 06/56-370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

☐ **Fejér Megyei Békéltető Testület**
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszáma: 06/22-510-310
Fax száma: 06/22-510-312
Név: Kirst László
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu

☐ **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: 06/96-520-202; 520-217
Fax száma: 06/96-520-218
Név: Horváth László
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

☐ **Nógrád Megyei Békéltető Testület**
Címe: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4.
Telefonszám: (32) 520-860
Fax száma: (32) 520-862
Név: Dr. Pongó Erik
E-mail cím: nkik@nkik.hu

☐ ☐ ☐ **Pest Megyei Békéltető Testület**
Címe: 1055 Budapest Balassi Bálint u. 25.
Telefonszáma: 06/1-474-7921
Fax száma: 06/1-474-7921
Név: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

☐ **Csongrád Megyei Békéltető Testület**
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: 06/62-554-250/118 mellék
Fax száma: 06/62-426-149
Név: Dékány László, Jenei Zoltán
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

☐ **Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület**
Címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszáma: 06/52-500-749
Fax száma: 06/52-500-720
Név: Dr. Hajnal Zsolt
E-mail cím: info@hbkik.hu

☐ **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: 06/34-513-010
Fax száma: 06/34-316-259
Név: Dr. Rozsnyói György
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu

☐ **Somogy Megyei Békéltető Testület**
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: 06/82-501-000
Fax száma: 06/82-501-046
Név: Dr. Novák Ferenc
E-mail cím: skik@skik.hu

☐ ☐ **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület**
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: 06/42-311-544, 06/42-420-180
Fax száma: 06/42-311-750
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: endrediemese@szabkam.hu

☐ ☐ ☐ **Tolna Megyei Békéltető Testület**
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: 06/74-411-661
Fax száma: 06/74-411-456

Név: Mátyás Tibor
E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Telefonszáma: (94) 312-356
Fax száma: (94) 316-936
Név: Dr. Kövesdi Zoltán
E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

☐ **Vas Megyei Békéltető Testület**
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

☐ **Veszprém Megyei Békéltető Testület** ☐
Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. ☐
Telefonszáma: 06/88-429-008 ☐
Fax száma: 06/88-412-150
Név: Dr. Óvári László
E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: 06/92-550-514
Fax száma: 06/92-550-525
Név: Dr. Jagasits József
E-mail cím: zmkik@zmkik.hu;

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizetői szerződésekből eredő követeléseit a Ptk.-ban foglalt rendelkezések betartásával más személynek vagy szervezetnek engedményezze.

8.3. a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A Szolgáltató fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nem nyújt Előfizetői szolgáltatást.

9. A 2003. É VI C. TÖRVÉNY ÁLTAL ELŐÍRT ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS

9.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ha a szolgáltatásokra a Szolgáltató nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, az erről szóló nyilatkozat.

A 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben meghatározott és a Szolgáltató által önként vállalt célértékeket a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

9.2. A díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj.
A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra vonatkozó díjakat a jelen ÁSZF 1, 2, 3, 4. számú mellékletei tartalmazzák.

9.3. Az Előfizetői szerződés időtartama, az Előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú Előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek.
Az Előfizetői szerződés időtartamára, az Előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételekre valamint a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú Előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételekre vonatkozó szabályozások a jelen ÁSZF 7.1. és 7.2.2. pontjaiban kerülnek feltüntetésre.

9.4. A határozott idejű Előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)–(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek – ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját – , valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó tájékoztatás.

A határozott idejű Előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)–(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételeket – ideértve a készülékkedvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkedvezmény összegét és számítási módját – , valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó tájékoztatást a jelen ÁSZF 7.2. pontja tartalmazza.

9.5. Az Előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az Előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre.

9.5.1. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

Az Előfizető kötbérre jogosult, az alábbi esetekben:

a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF 3.1.2.2. bekezdésben meghatározott határidőn belül nem kezdi meg a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része. Az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa.

b) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az ÁSZF 7.2.4. pontja szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig az ÁSZF 9.5.1.a) pontban meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az előfizető részére.

c) Ha a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését az ÁSZF 6.2.3.1.a),b) pontok szerinti határidőben nem tudja biztosítani 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 díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

d) A Szolgáltató az ÁSZF 3.3.4.1. pontja szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig kötbért fizet. A kötbér mértéke a vetítési alap összegével egyezik meg.

e) A Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra kötbért fizet.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincada.
A kötbér mértéke a vetítési alap négyszerese ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni, nyolcszorosa ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

f) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha 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, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

9.5.2. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.
A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, 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.

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

A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 3.2.3.a)-g) pontjában megjelölt esetekben. A Szolgáltató utólagos hibabejelentésre (a hibaelhárítást követően érkező hibabejelentés) nem fizet kötbért.

9.6. A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az Előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy

az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét.

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

9.7. Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.

A Szolgáltató Informatika Biztonsági Szabályzata (IBSZ) tartalmazza mindazon intézkedéseket és eljárásrendet, amelyeket a Szolgáltató a közlések bizalmassága, a hálózat és
a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében megtesz.
Az Informatika Biztonsági Szabályzat (IBSZ) rögzíti a Szolgáltató által meghatározott az elektronikus informatikabiztonsággal kapcsolatos célokat, a szükséges szerepköröket, a szerepkörökhöz rendelt tevékenységeket, a tevékenységekhez kapcsolódó felelősséget, továbbá az informatikabiztonság rendszerének belső együttműködését.
A Szolgáltató által az informatikabiztonsággal kapcsolatban alkalmazott intézkedései három fő csoportba sorolhatók: (i) adminisztratív védelmi intézkedések, (ii) fizikai védelmi intézkedések, (iii) logikai védelmi intézkedések.
Az adminisztratív védelmi intézkedések közé tartozik többek között az informatikai biztonságpolitika és stratégia, az informatikai biztonsági szabályzat, az elektronikus információs rendszerek biztonságáért felelős személy meghatározása, a rendszerek nyilvántartása, az elektronikus informatikabiztonsággal kapcsolatos engedélyezési eljárás, a kockázatelemzés, a humán erőforrásra vonatkozó adminisztratív eljárások, valamint a dolgozók biztonság tudatossági képzése.
A fizikai védelmi intézkedések többek között rögzítik az elektronikus információs rendszerek szempontjából érintett létesítményekre és helyiségekre vonatkozó fizikai védelmi eljárásrendet, a fizikai belépés engedélyezésére, továbbá a belépés ellenőrzésére vonatkozó eljárásokat.
A logikai védelmi intézkedések közé tartozik többek között a Szolgáltató által használt szoftverek tekintetében a konfigurációkezelés, az üzletmenet folytonosságát biztosító tervezés és eljárások, a karbantartási feladatok, az adathordozók védelmére vonatkozó eljárások, az azonosítás és hitelesítés, az elektronikus információs rendszerekhez történő hozzáférés ellenőrzése, a rendszer és információ sértetlenség biztosítása, a kártékony kódok elleni védelem, a naplózási eljárások, a rendszer és kommunikáció védelem, valamint az esetleges adatvédelmi incidensek esetén alkalmazott intézkedések.

9.8. Internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás.

Az Internet szolgáltatásra vonatkozó késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás a jelen ÁSZF 3. számú mellékletében kerültek feltüntetésre.

9.9. A nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, ha a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új Előfizetői hozzáférési pont

létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények.

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatásra vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

9.10. A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel

A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikk (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak.
A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatos tájékoztatást a jelen ÁSZF 2.1.3.; 2.1.4.; 2.1.5.; 2.1.6.; 2.1.7.; 2.1.8. pontjai tartalmazzák.

9.11. A díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai.

A díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összegét, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyiségét, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységeket, számokat, a szolgáltatások díjait a jelen ÁSZF 2, 3, 4. számú mellékletei tartalmazzák.

9.12. Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a Szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti.

Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjait külön-külön, amennyiben azokat a Szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti az ÁSZF ÁSZF 2, 3, 4. számú mellékletei tartalmazzák.

9.13. Tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az Előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti, ha ez a lehetőség a szerződésben szerepel

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás esetében díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret nem kerül szabályozásra.

9.14. A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések.

A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezésekre vonatkozó információkat a jelen ÁSZF 4.5. pontja tartalmazza.

9.15. Ha a Szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás.

A Szolgáltató az adott szolgáltatás nyújtása kapcsán nem alkalmaz speciális díjszabást.

9.16. Az ügyfélszolgálattal és a Szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás.

Az ügyfélszolgálattal és a Szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 1.3. és 3.2. pontjai tartalmazzák.

9.17. A teljes, naprakész díjszabás elérhetősége.

A teljes, naprakész díjszabás elérhetőségét a Szolgáltató a www.szemernet.hu honlapon tünteti fel.

9.18. Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek.

Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételekre vonatkozóan az ÁSZF. 6. pontjában foglaltak az irányadóak.

9.19. A Szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel 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 szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet 13. cikkében foglaltakra.

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

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően folytatja:

1. Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény;
2. Eht.: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről;
3. Eszr.: 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól;
4. GDPR: A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR) szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú Rendeletére (2016. április 27.);
5. Számviteli tv.: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.

Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157. §. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

Adatkezelésnek számít 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 (GDPR. 4. cikk 2.).
Szolgáltató különösen az alábbi adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:
adatai felhasználásához az előfizetői névjegyzékben, illetve más hasonló címjegyzékben, valamint a tudakozó szolgáltatásban;
a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok további felhasználásához;
a Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatások értékesítése érdekében, illetve üzletszerzés céljából az Előfizető személyes adatainak kezeléséhez;
tételes számlamelléklet biztosításához;
a közvetítőválasztásra vonatkozó adatok kezeléséhez;
az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok rögzítéséhez;
közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz;
a hívószámkijelzéshez és hívásátirányításhoz;
Előfizető közvetlen értesítéséhez.
Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, a következőkben felsorolt előfizetői adatokat kezeli meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.
Profilalkotás a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzethez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják (GDPR 4. cikk 4.).
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 (GDPR. 4. cikk 7.).

Adatfeldolgozónak minősül az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Szolgáltató nevében személyes adatokat kezel (GDPR. 4. cikk 8.).

Álnevesítésnek minősül 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 (GDPR 4. cikk 5.).
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 (GDPR 4. cikk 9.).

Az érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és 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 (GDPR 4. cikk 11.)
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 (GDPR. 4. cikk 12.).
Személyes adatnak minősül az 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 (GDPR 4. cikk 1.).

Az Előfizető adatainak kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:

a) az Előfizető hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az Előfizető 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 Előfizető 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 előfizető olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését a hatályos adatvédelemre, illetve hírközlésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett Előfizető hozzájárulásával, szerződés vagy törvényi felhatalmazás alapján folytatja.

9.19.2. Az Előfizető azonosító adatai
Természetes személy: neve, lakhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye; születési neve, születési helye és ideje, anyja neve;
nem természetes személy: cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma.

Adatkezelés célja: Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Az adatkezelés jogalapja: Eszr. 11. § (1) bekezdés, Eht. 157. § (2) bekezdés, Eht. 157. § (10) bekezdés, valamint az Eht. 159/A. § (1) a), illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

9.19.2.1. Egyéb személyek személyes adatai

Korlátozottan cselekvőképes természetes személy törvényes képviselőjének neve, lakhelye, tartózkodási helye, születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
kapcsolattartó személy, meghatalmazó és meghatalmazott személyazonosító adatai.

Adatkezelés célja: az Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Adatkezelés jogalapja: Eszr. 11. § (1) bekezdés, Eht. 157. § (2) bekezdés, az Eht. 157. (10) bekezdése, valamint Eht. 159/A. § (1) a), illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év, valamint az önkéntesen megadott adatok esetén a hozzájárulás visszavonásáig.

9.19.3. Számlázással összefüggő adatok
Az Előfizető bankszámlaszáma, az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), a szolgáltatási díjak megfizetésének módja;
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
díjtartozás esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
a szolgáltatás igénybevételének dátuma.

Adatkezelés célja: számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése.

Adatkezelés jogalapja: Eszr. 11. § (1) bekezdés, Eht. 157. § (2) bekezdés, Eht. 159/A. § (1) a), Eht. 157. § (10) bekezdés, illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

9.19.3.1. Egyéb személyes adatok
Természetes személy Előfizető személyi igazolvány száma vagy egyéb azonosító okmányának száma, anyja neve.

Adatkezelés célja: Előfizető védelme, növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok azonosítását.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető önkéntes hozzájárulása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény (a továbbiakban: Info tv.) 5. § (1) a) pont alapján.

Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződésmegszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

9.19.4. Közvetlen értesítési elérhetőségek
Az Előfizető email címe, illetve telefonszáma.

Adatkezelés célja: az Előfizető közvetlen értesítése.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető hozzájárulása.

Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

9.19.5. Az Előfizetőt azonosító egyéb adatok
Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója
előfizetői azonosító, szerződésszám

Adatkezelés célja: Előfizető azonosítása, számlázás, díjak beszedése, az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése, illetve az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint a számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 157. § (2) bekezdés, az Eht. 157. § (10) bekezdés, valamint Eht. 159/A. §, illetve számviteli jogszabályok.

Megőrzési idő: a szerződés megszűnését követő 1 év, illetve a számviteli jogszabályok alapján 8 év.

9.19.6. Egyéb előfizetői adatok
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok.

Adatkezelés célja: direkt marketing, tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés, illetve a hozzájárulásban megadott cél.

Adatkezelés jogalapja: az Előfizető hozzájárulása az Info tv. 5. § (1) a) pont szerint.
Megőrzési idő: az Előfizetői Szerződésmegszűnését követő 1 évig, illetve az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig.

9.19.7. Telefonos hangrögzítés
Telefonon történt, a Felek közötti kommunikációról készült hangfelvétele.

Adatkezelés célja: az Előfizetői Szerződés kapcsán a Felek között létrejött kommunikáció megtörténtének és tartalmának igazolása.

Adatkezelés jogalapja: Eht. 141. § (1), Eszr. 25. § (1) szerint.

Megőrzési idő: a felvétel készítésének napjától számított 1 ill. 2 évig.

9.19.8. Az adatok továbbításának esetei

Előfizető személyes adatait harmadik személy részére a Szolgáltató csak akkor teszi hozzáférhetővé, illetve továbbítja másnak, ha ehhez az Előfizető kifejezetten hozzájárult, vagy ezt jogszabály írja elő.
Szolgáltató az előfizetői adatokat közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag az Előfizető kifejezett és előzetes hozzájárulásával használja fel. Nem minősül ilyen célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően az Előfizető közvetlen értesítésére használja fel. Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek közvetlen üzletszerzésre, direkt marketing vagy tájékoztatási célra, így különösen saját üzletszerzési céljaira kizárólag csak az Előfizető erre vonatkozó kifejezett hozzájárulása esetén adja át. Az Előfizető adatai felhasználására vonatkozó nyilatkozatát bármikor módosíthatja, illetve visszavonhatja, ezután adatai csak e módosított keretek között használható fel, illetve visszavonás esetén ez továbbra már nem lehetséges.
Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

a) azon személyeknek vagy szervezeteknek, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a szolgáltatások beüzemelését végzik;
b) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
c) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
e) a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak.
f) Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. Szolgáltató az Eht. 159/A. §-ban rögzített adatmegőrzési kötelezettsége teljesítésével együttműködik az adatkérésre feljogosított szervezetekkel. Ezen együttműködés részletfeltételeiről a Szolgáltató külön megállapodásokat köt, s az abban foglaltak szerint eljárni az előfizetői adatok továbbításakor.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:

a) az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából;
b) az Eht. 162.§ (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása, valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az Előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel;
c) az Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,
d) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.
e) a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési

szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – ezen adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha:

a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van;
b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel;
c) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta;
d) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
e) az Igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekedik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről.

A Szolgáltató a közös adatállományban tárolt adatok esetében is biztosítja az adatok biztonságos és célhoz kötött kezelését. A közös adatállományban a Szolgáltató az igény elévüléséig jogosult az adatokat tárolni. A Szolgáltató törli az adatot a közös adatállományból, amint az adatállományba történő átadás feltételei megszűntek. A törlésről értesíti az Előfizetőt. Az adatállományból adatot igényelhet:

a) hírközlési szolgáltató;
b) erre felhatalmazott szerv, illetve hatóság,
c) bármely Előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

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

A Szolgáltató az adatbiztonsági követelmények betartása érdekében biztosítja a tisztességes és átlátható adatkezelést, gondoskodik az Előfizető személyes adatainak védelméről és biztonságáról, különösen a jogosulatlan hozzáférés és kezelés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés (elvesztés) és sérülés (károsodás) ellen.

Az Előfizető kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást nyújt:

a) általa kezelt, feldolgozott adatairól, azok forrásáról
b) az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről,
c) az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá

az Előfizető személyes adatainak továbbítása esetén az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.
A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy automatizált döntéshozatalra, profilalkotásra nem kerül sor.

A GDPR 15-20. cikkei alapján az Érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltató által kezelt személyes adatai tekintetében

a) a személyes adatokhoz hozzáférjen;

b) a személyes adatok helyesbítését kérje;
c) a személyes adatok törlését kérje;
d) a személyes adatok kezelésének korlátozását kérje;
e) tiltakozzon a személyes adatai kezelése ellen;
f) a személyes adatokat megkapja és azokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, amennyiben ennek jogszabályi előfeltételei fennállnak (adathordozhatósághoz való jog);
g) amennyiben a személyes adatok kezelésére hozzájárulása alapján kerül sor, úgy hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

A hozzáférés joga:
Az Érintett jogosult arra, hogy a 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, valamint tájékoztatást kapjon a kezelésükkel kapcsolatos körülményekről. Az Érintett által kért tájékoztatás többek között a következő adatokra terjedhet ki: az adatkezelés céljai; a személyes adatok kategóriái; azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Szolgáltató közölte vagy közölni fogja; a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama; a nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz való fordulás joga; valamint amennyiben az adatokat nem közvetlenül az Érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ.

A helyesbítéshez való jog:
Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, valamint, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését.

A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”):
Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, 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 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 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) ha a személyes adatokat a Szolgáltató jogellenesen kezelte;
e) ha a személyes adatokat jogszabály alapján 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).

Az adatot a Szolgáltató nem törli, amennyiben az adatkezelés a következő okok valamelyike miatt szükséges:
a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
b) a személyes adatok kezelését előíró jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából;

c) vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

Az adatkezelés korlátozásához való jog:
Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbiak valamelyike teljesül:

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

Az adatkezelés korlátozása estén a korlátozással érintett személyes adatokat a tárolás kivételével csak az 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.
A korlátozás feloldásáról a Szolgáltató előzetesen tájékoztatást nyújt az Érintettnek.

A tiltakozáshoz való jog:
Az 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 a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha 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.

Az adathordozhatósághoz való jog:
Az Érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Szolgáltatónak továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Szolgáltató, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:
a) az adatkezelés a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és b) az adatkezelés automatizált módon történik.

A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt 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 a Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt. Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető azt másként kéri.

Ha a Szolgáltató nem tesz intézkedéseket az Érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett panaszt nyújthat be a nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

Az Szolgáltató az Érintett részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja.

Ha az Érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a 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.

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

Amennyiben az Érintett kérelmét a Szolgáltató elutasítja, úgy az elutasítással szemben az Érintett jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) bejelentést tenni, a 10.2.2. pontban megjelölt adatvédelmi tisztviselőhöz, vagy a bírósághoz fordulni.
Az Előfizető 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 törvényszék, a fővárosban a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

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

Előfizető a Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 8 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt terheli minden felelősség.

9.19.10. A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője
Az adatvédelmi felelős neve és elérhetőségei:
neve: Szemerdák Péter
e-mail címe: info@szemernet.hu

9.19.11. Az ÁSZF jelen 10. bekezdésében foglalt rendelkezései a Szolgáltató adatkezelési szabályzatának minősülnek azzal, hogy a jelen 10. bekezdésben nem szabályozott kérdésekben a 2003. évi C. törvény, az Avtv.a 2011. évi CXII.tv rendelkezései és a GDPR rendelet előírásai az irányadók.
Az Előfizetőt és a Szolgáltató a fenti jogszabályokban meghatározott jogok illetik, és kötelezettségek terhelik.

9.20. A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.
A jelen ÁSZF-ben fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékekre és elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó tartalom nem kerül szabályozásra.

9.21. Az Előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik – cím, telefonszám, egyéb elérhetőség – feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése.

Az Előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igényekkel kapcsolatos információk a jelen ÁSZF 8. pontjában kerülnek feltüntetésre.

A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok tekintetében a Szolgáltató az Európai Unió on-line jogvitarendezési platformját az ODR (Online Dispute Resolution) platformot ajánlja:https://ec.europa.eu/consumers/odr.

9.22. A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek.

A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai a jelen ÁSZF-ben az adott szolgáltatás jellegére való tekintettel nem kerülnek szabályozásra.

9.23. Az Előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa.

Az Előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa a jelen ÁSZF-ben az adott szolgáltatás jellegére való tekintettel nem kerülnek szabályozásra.

9.24.1. Információ arról, hogy a szóban forgó szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét.

A Szolgáltató az általa alkalmazott forgalomszabályozási intézkedésekkel nem befolyásolja az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, ezek a megfelelő szolgáltatás minőség elérését és egyben az Ügyfelek magánéletének és személyes adatainak védelmét szolgálják.

9.24.2. Világos, könnyen érthető magyarázat arra vonatkozóan, hogy az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát.

A Szolgáltató az általa nyújtott helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatások vonatkozásában nem alkalmaz adatforgalmi keretet, azaz az Előfizetők részére korlátlan adatforgalmat biztosít. Így mennyiségi korlátozás az internet-hozzáférési szolgáltatások és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használata vonatkozásában nincs.
Ugyanakkor az internet-hozzáférési szolgáltatás nem elégséges sebessége, a késleltetés és a csomagvesztés kedvezőtlen szolgáltatásminőségi paraméterei a gyakorlatban okozhatnak minőségi romlást az Előfizető által igénybe vett vagy használt szolgáltatásokban.

9.24.3. Világos, könnyen érthető magyarázat arra vonatkozóan, hogy a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatások, amelyekre egy adott végfelhasználó előfizet, a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják e végfelhasználó számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásokat.

A végfelhasználó által előfizetett nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatások nem befolyásolják a Szolgáltató által az Előfizető számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatást.

9.24.4. Világos, könnyen érthető magyarázat az internet-hozzáférési szolgáltatás minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, illetve a becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről mobil hálózatok esetében, továbbá arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a végfelhasználóknak az alább jelzett jogai gyakorlását:

„A végfelhasználók számára jogosultságot kell biztosítani az internet-hozzáférési szolgáltatásukon keresztül az általuk választott információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférésre és azok terjesztésére, az általuk választott alkalmazások és szolgáltatások használatára és nyújtására, valamint az általuk választott végberendezések használatára, függetlenül a végfelhasználó vagy szolgáltató helyétől, illetve az információ, tartalom, alkalmazás vagy szolgáltatás helyétől, származásától vagy rendeltetésétől.”

A Szolgáltató az általa nyújtott helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatások vonatkozásában megkülönböztet minimális (garantált), rendes körülmények között elérhető és maximális (névleges) le- és feltöltési sebességet.
Minimális (garantált) sebesség: a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az Előfizető rendelkezésére áll (kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét).
Rendes körülmények között elérhető sebesség: a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben

vállalt le- és feltöltési sebesség, amely naptári naponként legalább az idő 90%-ában az Előfizető rendelkezésére áll (kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét).
Maximális (névleges) sebesség: a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.
A Szolgáltató által a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebesség értékek a minimális (garantált) és a maximális (névleges) sebességet jelentik. Amennyiben a Szolgáltató a hirdetésekben nem különbözteti meg a le- és feltöltési sebességet, akkor az általa nyújtott szolgáltatás tekintetében a le- és feltöltési sebesség értékek megegyeznek.
A Szolgáltató által a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések nem korlátozzák a végfelhasználóknak azon jogaik gyakorlását, miszerint a végfelhasználók számára jogosultságot kell biztosítani az internet-hozzáférési szolgáltatáson keresztül az általuk választott információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférésre és azok terjesztésére, az általuk választott alkalmazások és szolgáltatások használatára és nyújtására, valamint az általuk választott végberendezések használatára, függetlenül a végfelhasználó vagy Szolgáltató helyétől, illetve az információ, tartalom, alkalmazás vagy szolgáltatás helyétől, származásától vagy rendeltetésétől.
A Szolgáltató az általa nyújtott helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatások tekintetében nem alkalmaz tartalomfigyelést, tartalomszűrést, illetve egyéb tartalomtól vagy szolgáltatástól függő korlátozást az Előfizető által jogszerűen forgalmazott (le- és feltöltött) tartalmak, valamint az Előfizető által jogszerűen használt alkalmazások és szolgáltatások vonatkozásában.

9.24.5. Világos, könnyen érthető magyarázat a nemzeti jog értelmében a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az ÁSZF 9.24.1.-9.24.4. pontokkal összhangban megadott teljesítménytől.

Az Előfizető jogosult a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták ügyében peres és nem peres eljárást kezdeményezni. A jogorvoslati lehetőségekről a jelen ÁSZF 8.2. pontjában található tájékoztatás.

10.Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

Az Előfizető és a Szolgáltató az Előfizetői szerződés fennállása alatt kölcsönösen együttműködnek.

10.1 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

10.1.1 Az Előfizetőnek a szolgáltatás rendeltetésszerű használata kapcsán fennálló kötelezettségei

Az Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatást, illetve a számára biztosított eszközt, Berendezést rendeltetésszerűen használni. A Szolgáltató jogosult ezen rendeltetésszerű használatot bármikor- az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül- ellenőrizni. A rendeltetés ellenes használatból származó bármely kárért és esetleges hátrányos jogkövetkezményekért kizárólag az Előfizető felel.

10.1.2 Egyéb kötelezettségek

a, Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a közte és a Szolgáltató között létrejött Előfizetői Szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás(ok) használata során, különösen az ügyfélszolgálat megkeresésekor, továbbá az előfizetői bejelentések megtétele és panaszbejelentés során köteles tartózkodni a zaklató, közízlést sértő és az emberi méltóságot sértő magatartástól.
Abban az esetben, ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult felszólítani a sértő, kifogásolható magatartás megszüntetésére. Ammenyiben az Előfizető a kötelezettségének a felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani. a 7.2.1 pont vonatkohó rendelkezése szerint (az Eht. 134. § (11) bekezdésének megfelelően.

b. Az Előfizető az Előfizetői szerződésben foglalt szolgáltatások igénybevétele és a Szolgáltatóval való kapcsolattartás során köteles az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítani, köteles tartózkodni a rendeltetésellenes és visszaélésszerű magatartástól, a Szolgáltató munkatársainak emberi méltóságát tiszteletben tartani és a személyhez fűződő jogai megsértésétől tartózkodni.

MELLÉKLETEK

1. számú melléklet
Kiegészítő szolgáltatások, költségek

Kiegészítő szolgáltatásokat, kizárólag Szolgáltató meglévő Ügyfelei igényelhetnek, ezek a szolgáltatások önmagukban nem kérhetők.

FIX IP CÍM:

	Nettó	**27%ÁFA**	**Bruttó**
FIX IP cím darab/hó	3.142,- Ft	848,- Ft	3.990,- Ft

2. számú melléklet
WLAN, FLAN és GLAN

1. SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA

SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA:

Az FLAN és GLAN szolgáltatás tömbházak részére kifejlesztett ETHERNET alapú hálózati eszközökből kiépített kommunikációs hálózaton nyújtott internet szolgáltatás. A WLAN szolgáltatás mikrohullámú, FLAN vagy GLAN hálózatunkkal le nem fedett területre kifejlesztett ETHERNET alapú hálózati eszközökből kiépített kommunikációs hálózaton nyújtott internet szolgáltatás. A szolgáltatás átadási pont a kábel ETHERNET csatlakozóval felszerelt RJ45 interfésze. Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. A szolgáltatás átadási pontra Előfizető bármilyen szabványos, kereskedelmi forgalomban kapható ETHERNET alapú végberendezés csatlakoztatására jogosult.
A WLAN és FLAN szolgáltatás egyszeri és havi díjai nem tartalmaznak Előfizetői végberendezést, csupán egy ETHERNET alapú kábelvégződést. Nem tartalmazzák továbbá az Előfizető számítógépében elhelyezendő hálózati kártya költségét. A szolgáltatás igénybevételéhez Előfizetőnek rendelkeznie kell a működőképes és megfelelően illesztett hálózati kártyával.
A GLAN szolgáltatás egyszeri és havi díjai tartalmaznak 1 db, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezést (modem). A végberendezés által nyújtott wifi elérés nem minősül a szolgáltatás részének, a GLAN csomagokban meghatározott legmagasabb le- és feltöltési sebesség a végberendezés wifi-jén és a végberendezés router üzemmódjában nem minden esetben érhetőek el. A GLAN csomagokban meghatározott legmagasabb le- és feltöltési sebesség a végberendezés "átjáró" („bridge”) üzemmódjában érhető el az ügyfél saját számítógépén vagy routerén, amennyiben azok alkalmasak azt fogadni/kezelni. A GLAN szolgáltatás egyszeri és havi díjai nem tartalmazzák azonban az Előfizető számítógépében esetlegesen elhelyezendő hálózati kártya költségét. A szolgáltatás igénybevételéhez Előfizetőnek rendelkeznie kell a működőképes és megfelelően illesztett hálózati kártyával.

Az FLAN és a GLAN szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Rendelkezésre állás: Az éves rendelkezésre állás értéke éves átlagban, felhasználónként 90 %.

Maximális és garantált minimum sávszélességek:

Az egyes előfizetői díjcsomagokra vonatkozó adatokat az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

2. EGYEDI FELTÉTELEK

Amennyiben a megrendelt szolgáltatást a SzemerNet Kft. a hozzá beérkezett megrendeléstől számított - műszaki okok - miatt nem létesíti vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a meg- rendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt. Amennyiben az Előfizető az Igénybejelentőn vagy a szerződésben nyilatkozva kéri a Szolgáltatót, hogy a szolgáltatás kiépítésének akadálya elmúltával a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről tájékoztassa, úgy arról a SzemerNet Kft. a nevezett műszaki akadályok elhárulta után az Előfizetőt telefonon vagy írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bérleti konstrukcióban a használatára bocsátott technikai eszköz (router, IP telefon, ATA analóg telefon adapter stb.) Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszköz rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért.

Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a bérelt technikai eszköz teljes vagy részleges meghibásodásáéért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóságtól függetlenül - felelősséggel tartozik.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem nyújtható azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége.

Előfizető tudomásul veszi, hogy bármely csomag egyidejűleg 2 számítógép saját lakásban történő csatlakoztatásának díját tartalmazza, és nem teszi lehetővé a lakáson kívül a hozzáférés bármilyen módon történő (router, Linux, egyéb szerver) megosztását. Amennyiben Előfizető mégis az előzőekben leírt módon megszegi a szerződésben foglalt feltételeket, úgy Szolgáltató jogosult visszamenőleg további egy FLAN, WLAN, GLAN szerződés díját felszámítani és azt a szerződés kezdetéig visszamenőleg is kiszámlázni. Előfizető a fentieken túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató SzemerNet Kft. az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

3. ALVÁLLALKOZÓK

A SzemerNet Kft. a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozókat is igénybe vehet. Az igénybejelentés /szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a SzemerNet Kft. az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és – Előfizető által biztosított- hálózati kártya telepítéséhez az adatait a SzemerNet Kft. alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

4. FELTÉTELES KEDVEZMÉNYEK

A szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja.
A határozott kedvezményes időszak lejárata előtti Előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghiúsuló áthelyezés, illetve az Előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér fizetésére és a feltételes kedvezmény visszafizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:
Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni az elkötelezettség-vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára. A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi Előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni. A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés - a kedvezmények vonatkozásában is – tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Áthelyezés: Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére - a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén - közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen.
Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt - indoklással együtt - elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn - de maximum 60 napon belül - teljesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén - a Szolgáltató értesítésétől számított - 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténtéig.

5. SZOLGÁLTATÁSI CÉLÉRTÉKEK

CÉLÉRTÉK MEGNEVEZÉSE	MINIMUM ÉRTÉK	CÉLÉRTÉK
Új hozzáférés létesítése (az esetek 80%-ában)	15 nap	15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítása	72 óra	48 óra

Forgalmi- és idődíjas számlapanaszok ügyintézése (az esetek 80%-ában)	30 nap	30 nap
Rendelkezésre állás	90%	95 %
A kezelői, hibafelvevő munkahelyekre beérkezett hívások 60 másodpercen belül teljesített együttes válaszideje	75%	75%
Garantált letöltési és feltöltési sebesség	Lásd fent	Lásd fent

3. számú melléklet

Szolgáltatási terület: Csongrád-Csanád és Bács-Kiskun megye

Igénybe vehető szolgáltatások: Flan és Wlan

Díjcsomag neve	NG20	Díjcsomag neve	NG25	Díjcsomag neve	NG40
Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális
Letöltés	20	Letöltés	25	Letöltés	40
Feltöltés	6.5	Feltöltés	8	Feltöltés	
Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség
Letöltés	10	Letöltés	14	Letöltés	20
Feltöltés	2.5	Feltöltés	3	Feltöltés	5
Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség
Letöltés	3	Letöltés	5	Letöltés	8
Feltöltés	1	Feltöltés	2	Feltöltés	3
E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0
Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0
Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0
Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan
Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan
Késlelteltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késlelteltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késlelteltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms
Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250ms alatt
Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt
Listaár	6.090 Ft.	Listaár	7.617 Ft.	Listaár	9.906 Ft.

Díjcsomag neve	NG55	Díjcsomag neve	NG65	Díjcsomag neve	NG85
Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális
Letöltés	55	Letöltés	65	Letöltés	85
Feltöltés	18	Feltöltés	21	Feltöltés	28
Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség
Letöltés	35	Letöltés	40	Letöltés	55
Feltöltés	8	Feltöltés	11	Feltöltés	12
Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség
Letöltés	10	Letöltés	20	Letöltés	30
Feltöltés	4	Feltöltés	5	Feltöltés	6

E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0
Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0
Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0
Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan
Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan
Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms
Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt
Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt
Listaár	12.196 Ft.	Listaár	19.064 Ft.	Listaár	25.170 Ft.

Díjcsomag neve	Flan 120	Díjcsomag neve	Flan240	Díjcsomag neve	30/15_szg
Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális
Letöltés	120	Letöltés	240	Letöltés	30
Feltöltés	120	Feltöltés	240	Feltöltés	15
Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség
Letöltés	100	Letöltés	180	Letöltés	25
Feltöltés	100	Feltöltés	180	Feltöltés	5
Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség
Letöltés	50	Letöltés	100	Letöltés	15
Feltöltés	50	Feltöltés	100	Feltöltés	3
E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0
Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0
Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0
Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan
Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan
Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 250 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 250 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 250 ms
Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	150 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	150 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	150 ms alatt
Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt
Listaár	2.841.Ft,	Listaár	3.556.-Ft	Listaár	6.623 Ft.

Díjcsomag neve	50/25_szg	Díjcsomag neve	100/50_szg	Díjcsomag neve	200/100_szg
Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális
Letöltés	6	Letöltés	8	Letöltés	10
Feltöltés	1	Feltöltés	2	Feltöltés	2.5
Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség
Letöltés	4	Letöltés	6	Letöltés	8
Feltöltés	0.5	Feltöltés	1	Feltöltés	2
Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség
Letöltés	2	Letöltés	4	Letöltés	6
Feltöltés	0.4	Feltöltés	0.7	Feltöltés	1
E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0
Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0
Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0

Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan
Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan
Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 250 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 250 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 250 ms
Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	150 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	150 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	150 ms alatt
Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt
Listaár	8.614 Ft.	Listaár	15.325 Ft.	Listaár	21.880 Ft.

Díjcsomag neve	Flan 560	Díjcsomag neve	Flan800	Díjcsomag neve	70/30_nf
Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális
Letöltés	560	Letöltés	800	Letöltés	70
Feltöltés	560	Feltöltés	800	Feltöltés	30
Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség
Letöltés	400	Letöltés	600	Letöltés	50
Feltöltés	400	Feltöltés	600	Feltöltés	20
Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség
Letöltés	280	Letöltés	300	Letöltés	40
Feltöltés	280	Feltöltés	300	Feltöltés	15
E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0
Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0
Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0
Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan
Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan
Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms
Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt
Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt
Listaár	4.270.Ft,	Listaár	7.841.-Ft	Listaár	5.297 Ft.

Díjcsomag neve	140/70_nf	Díjcsomag neve	100/50_nf	Díjcsomag neve	100/100_ü
Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális
Letöltés	140	Letöltés	800	Letöltés	100
Feltöltés	70	Feltöltés	800	Feltöltés	100
Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség
Letöltés	100	Letöltés	600	Letöltés	80
Feltöltés	50	Feltöltés	600	Feltöltés	80
Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség
Letöltés	50	Letöltés	300	Letöltés	60
Feltöltés	20	Feltöltés	300	Feltöltés	60
E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0
Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0
Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0
Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan

Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan
Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms
Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt
Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt
Listaár	6.770.Ft,	Listaár	6.623.-Ft	Listaár	35.000 Ft.

Díjcsomag neve	FTTH 300	Díjcsomag neve	FTTH 300 üzleti	Díjcsomag neve	FTTH500
Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális
Letöltés	300	Letöltés	300	Letöltés	500
Feltöltés	100	Feltöltés	100	Feltöltés	150
Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség
Letöltés	200	Letöltés	200	Letöltés	250
Feltöltés	60	Feltöltés	60	Feltöltés	75
Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség
Letöltés	75	Letöltés	75	Letöltés	125
Feltöltés	25	Feltöltés	25	Feltöltés	37.5
E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0
Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0
Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0
Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan
Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan
Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms
Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt
Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt
Listaár	6.090.Ft,	Listaár	12.180.-Ft	Listaár	7.616 Ft.

Díjcsomag neve	FTTH 500 üzleti	Díjcsomag neve	FTTH 1000	Díjcsomag neve	FTTH 1000 üzleti
Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális
Letöltés	500	Letöltés	1000	Letöltés	1000
Feltöltés	150	Feltöltés	300	Feltöltés	300
Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség
Letöltés	250	Letöltés	500	Letöltés	500
Feltöltés	75	Feltöltés	150	Feltöltés	150
Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség
Letöltés	125	Letöltés	250	Letöltés	250
Feltöltés	37.5	Feltöltés	75	Feltöltés	75
E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0
Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0
Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0
Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan

Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan
Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms
Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt
Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt
Listaár	15.232.Ft,	Listaár	9.906.-Ft	Listaár	19.812-Ft.

Díjcsomag neve	FTTH 300_S	Díjcsomag neve	FTTH 500_S	Díjcsomag neve	FTTH1000_S
Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális	Sebesség Mbit/s	maximális
Letöltés	300	Letöltés	500	Letöltés	1000
Feltöltés	100	Feltöltés	150	Feltöltés	300
Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség	Sebesség	rendes körülmények között elérhető sebesség
Letöltés	200	Letöltés	250	Letöltés	500
Feltöltés	60	Feltöltés	75	Feltöltés	150
Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség	Sebesség (Mbit/s)	minimális sebesség
Letöltés	75	Letöltés	125	Letöltés	250
Feltöltés	25	Feltöltés	37.5	Feltöltés	75
E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0	E-mail cím (db)	0
Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0	Postafiók tárhely (MB)	0
Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0	Webtárhely (MB)	0
Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret /letöltés	korlátlan
Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan	Adatforgalmi keret/feltöltés	korlátlan
Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms	Késleleltetés (körbejárási)	Maximum 350 ms
Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt	Késleltetés-ingadozás (körbejárási)	250 ms alatt
Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt	Csomagvesztés	15% alatt
Listaár	7.951.Ft,	Listaár	10.605.-Ft	Listaár	13.260- Ft.

Szolgáltatási terület: Csongrád és Bács-Kiskun megye

Igénybe vehető szolgáltatások: Flan és Wlan

Az árak bruttóban értendők.

A Szolgáltató nem felelős az előfizető által a Szolgáltató üzemeltetési körén kívül eső, elérni vagy használni kívánt server hibájából, vagy túlterheltségéből adódó hibákért, teljesítmény csökkenéséért, elérési idő megnövekedéséért.

Cím:	6723 Szeged, Sólyom utca 15. B. ép. III. em. 9.	
Tel.:	62/202202, 40/111003	
Nyitva tartás:	Hétfő:	9:00 – 17:00 óráig
	Kedd:	8:00 – 20:00 óráig
	Szerda:	9:00 – 17:00 óráig
	Csütörtök:	9:00 – 17:00 óráig
	Péntek:	9:00 – 17:00 óráig
	Szombat/Vasárnap:	Zárva
Telefonos ügyfélszolgálat:	Hétfő:	9:00 – 17:00 óráig
	Kedd:	8:00 – 20:00 óráig
	Szerda:	9:00 – 17:00 óráig
	Csütörtök:	9:00 – 17:00 óráig
	Péntek:	9:00 – 17:00 óráig
	Szombat/Vasárnap:	Zárva
E-mail:	info@szemernet.hu	
	e-mailben történő hibabejelentést a Szolgáltató nem fogad el	

Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén:

1. **A hálózat kiépítésével, átépítésével, az Előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NMHH-hoz vagy a Média- és Hírközlési Biztoshoz:**
   Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság
   Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 100. (Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.)
   Telefon: 06/1-468-0500; Fax: 06/1-468-0509

2. **Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:**

   Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (Fogyasztóvédelmi ügyek)
   Cím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.
   Telefon: 06/1-795-1700
   Járási hivatalok elérhetőségei: http://jarasinfo.gov.hu

3. **A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**
   Szeged Megyei Jogú Város Címzetes Főjegyzője
   Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 10., Tel.: 62/564-364

4. **A Szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:**
   Gazdasági Versenyhivatal
   Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5, (Levelezési cím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036)
   Telefon: 06/1-472-8900

4. számú melléklet
A létesítés különleges esetei, egyszeri díjak

1. Belépési díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni.
A belépési díj egy Előfizetői hozzáférési pont kiépítését, az Előfizető léges, mikrohullámú bekapcsolását, illetve csillagpontra való rákapcsolását tartalmazza. A belépési díj magában foglalja a vonali csatlakozási pont (port) és az Előfizetői hozzáférési pont (fali csatlakozó) közötti hálózat kiépítését, amennyiben a port és a házátadási pont, illetve a házátadási pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza kisebb, mint 20-20 méter és együtt sem haladja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén kiegészítő létesítési díjat kell az Előfizetőnek fizetni.
A kábelvezetés falra és burkolatra rögzítve, kábelcsatorna alkalmazása nélkül történik. Amennyiben földalatti hálózatra kell az Előfizetőt kapcsolni a közterületi alépítmény költségét is tartalmazza a bekapcsolási díj. A díj magában foglalja a kiépítés után a vevőkészülék – műsorcsomag csatornáira való – első behangolásának díját is. A belépési díj megfizetésével az Előfizető nem szerez tulajdonjogot a hálózaton, illetve hálózati szakaszon.
Előfizető belépési díjat fizet minden egyes, külön helyrajzi szám alatt bejegyzett ingatlan után, ill. egy helyrajzi szám alatt lévő több ház esetén, külön-külön mindegyik után, ahová a szolgáltatást megrendeli.
Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben is köteles, ha a csatlakozás az adott Előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például belépési díj fizetendő amennyiben a Szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást.

2. Kiegészítő létesítési díj

Egyedi szolgáltatás (hálózatkiépítés) esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.
A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel
a) Ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
b) Ha több Előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
c) Egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
d) A Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
e) Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
f) Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető,
g) Az épület megközelíthetősége, speciális építési módja különleges kábelvezetési módozatot kíván meg.
A kiegészítő létesítési díj nem tartalmazza a belépési díjat, amelyet az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján fizet. A kiegészítő létesítési díjat a Szolgáltató beruházási költség egységtétele listája alapján kalkulálja.

3. Hálózatcsatlakozás mérési díj

Amennyiben az Előfizető rendelkezik a házon belül saját lakás-, illetve házhálózattal, a Szolgáltató csak abban az esetben csatlakoztatja azt az általa épített, üzemeltetett hálózathoz, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére hálózatvizsgálatot végez. A Szolgáltató elutasítja a csatlakozást, ha az Előfizető tulajdonában lévő hálózat alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem szabványos, árnyékolás nem megfelelő stb.).

4. Eszköz bevizsgálási díj

Amennyiben az Előfizető rendelkezik a szolgáltatás igénybevételéhez esetlegesen szükséges, végberendezést megelőző eszközzel/átalakítóval és annak használatát kéri; a Szolgáltató csak abban az esetben fogadja el ezen eszköz használatát, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére eszköz bevizsgálást végez. A Szolgáltató elutasítja az eszköz használatát, ha az Előfizető tulajdonában lévő eszköz alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem szabványos, stb.). Az eszköz bevizsgálási díjat Előfizetőnek akkor is meg kell fizetnie, ha az eszköz alkalmatlannak minősül a szolgáltatás igénybevételére és a Szolgáltató által kihelyezett eszközt kell használnia.

5. Házon kívüli áthelyezés díja, – műszaki megvalósíthatóság esetén, ha nincs kiépített hozzáférési pont

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más Előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, de nincsen kiépített hozzáférési pont a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási – hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

6. Házon kívüli áthelyezés díja, ha van kiépített hozzáférési pont

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más Előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, és van kiépített hozzáférési pont a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási – hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

7. Sürgősségi csatlakozási díj – műszaki megvalósíthatóság esetén

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kábeltelevízió csatlakozást (kiépítést és/vagy rácsatlakozást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 5 napon belül a kiépítést és/vagy rácsatlakozást expressz csatlakozási díj ellenében teljesíti.

8. Átírás díja

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés átírásáért egyszeri adminisztrációs díjat számít fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni. Előfizetőnek átírási díjat kell fizetni, pl. tulajdonosváltás, névváltozás, elhalálozás, stb. esetén.

9. ÁSZF másolatának díja

Ha Szolgáltató az Előfizető kérése alapján az ÁSZF teljes szövegéről, vagy az Előfizető által megjelölt részeiről másolatot ad át az Előfizetőnek, adminisztrációs díjat számít fel.

10. Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató postai és adminisztrációs költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, illetve a Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kiküldésével kapcsolatban merül fel.

11. Felmondólevél kezelési költsége

Az Előfizető köteles a tartozással egyidejűleg megtéríteni a Szolgáltató postai és ismételt adminisztrációs költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, illetve a felmondó levél kiküldésével kapcsolatban merül fel.

12. Fizetési meghagyás kezelési költsége

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató adminisztrációs, illetve eljárási költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a behajtási folyamat során merültek fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

13. Csomag módosítás díja

Amennyiben az igénybevett csomag módosítása az Előfizető kérése alapján történik a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni. Az Előfizető negyedévente egy alkalommal díjmentesen kérheti csomag módosítását.

14. Egyszeri – szüneteltetési díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés, szüneteltetési havi díjjal és esetenként, egyszeri szüneteltetési díjjal jár. Egyszeri szüneteltetési díjat csak abban az esetben kell fizetni, amennyiben a szolgáltatás kikapcsolásához helyszíni intézkedés szükséges.

15. Csökkentett előfizetési/szüneteltetési díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére illetve a szolgáltatás korlátozása miatt szünetel, az Előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés egyszeri díjjal és szüneteltetési havidíjjal jár. A szüneteltetési havidíj egy összegben esedékes a visszakapcsolást megelőzően.

16. Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj

Amennyiben az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

17. Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére, nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok alapján tett bejelentés miatt, az Előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett Előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. Különösen ide sorolhatók a hibás készülék és szolgáltatás beállítások, operációs rendszer helyi hibái, tűzfal helytelen beállítása miatti hibák, stb. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából az egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel.
Amennyiben Szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az Előfizetőnek. Szolgáltató nem köteles az érdekkörében felmerült hiba javítására.
A megrendelésre történő hibajavítás során Szolgáltató javasolhat egy hibaelhárítással foglalkozó céget, a javítással kapcsolatban azonban Szolgáltató nem kerül jogi kapcsolatba az Előfizetővel. A hibajavítás során kizárólag a hibaelhárító cég és az Előfizető között történik üzleti kapcsolat, ezért Szolgáltatót a javítással kapcsolatban semmilyen garancia nem terheli.
Amennyiben az Előfizető kérésére bármilyen munkavégzés folyik, Szolgálattó a kiszállási díjon felül kiszámlázza az Előfizető megrendelésére végzett munka óradíját vagy a végberendezés beállítási díját is.

18. Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

19. Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja

Előfizető megrendelésére végzett munka esetén a kiszállási díjon felül óradíj fizetendő, amely minden megkezdett óra után kerül kiszámlázásra.
Amennyiben Szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az Előfizetőnek.

20. Végberendezés beállítási díj

Az Előfizető végberendezésen az igényelt szolgáltatás hozzáféréséhez való beállítás miatt fizetendő díj, amely a kiépítést követő első beállítás kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

21. Javítási díj

Minden Előfizető kötelezettsége, hogy a Szolgáltató által átadott – Szolgáltatói tulajdonú - technikai eszközöket (pl. dekódoláshoz szükséges eszközök, modemek, stb.) szabályszerűen működtesse, állapotát megóvja, a szerződés teljes ideje alatt. Amennyiben az Előfizető ennek a kötelezettségének – neki felróható okból - nem tett eleget és eszköz meghibásodás történik, Szolgáltató jogosult javítási vagy beszerzési kártérítési összeget felszámítani (attól függően, hogy a meghibásodott készülék javítható-e). A javítási és beszerzési ár legmagasabb összegének az igazolható beszerzési ár tekintendő.

22. Vizsgálat díja

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit (kiszállási díj, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani).

23. Kiegészítő eszköz óvadék díja

Bizonyos szolgáltatások igénybe vételéhez szükségesek lehetnek kiegészítő eszközök/berendezések. Ezeket a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az Előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege a szerződés megszűnését követően – az eszköz/berendezés visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.
Amennyiben az Előfizető az eszközt/berendezést nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti.
Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a Szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

24. Átalány kártérítés (szabálytalan készülék használata esetén)

Bizonyos szolgáltatások igénybe vételéhez szükségesek lehetnek kiegészítő eszközök/berendezések. Ezeket a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az Előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege a szerződés megszűnését követően – az eszköz/berendezés visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.
Amennyiben az Előfizető az eszközt/berendezést nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti.
Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a Szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

25. Átalány-kártérítés (nem szerződésszerű szolgáltatás igénybe vétele esetén, ill. illegális jel továbbadás esetén)

Előfizető nem jogosult a részére Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást más részére továbbadni. Előfizető az Előfizetői végpontokon kizárólag szabvány szerinti végberendezéseket használhat. Az Előfizető fentieket megszegő magatartása esetén Szolgáltató jogosult a szabványtalan vételezés felderítésért egyszeri – általány kártérítést felszámolni.

26. Számlamásolat díja

Amennyiben az Előfizető az eredeti számlát nem kapja meg időben, és a másolatot nem igényli az ÁSZF-ben meghatározott időpontig a Szolgáltatótól, illetve a megsemmisült, elveszett számlájáról másolatot kér, a számlamásolat díját a Szolgáltató jogosult kiszámlázni.

27. Számlakimutatás

28. Új ügyfél

Új ügyfél az, aki az adott szolgáltatás szempontjából az elmúlt 3 hónapban nem állt szerződéses viszonyban a SzemerNet Kft.-vel.

29. Meglévő ügyfél

Meglévő ügyfél az, aki adott szolgáltatás szempontjából szerződéses viszonyban áll a Szemernet Kft.-vel.

LÉTESÍTÉSSEL KAPCSOLATOS DÍJAK

	Díjtétel megnevezése	Nettó	Áfa 27%	Bruttó
1	Belépési díj	39 370 Ft	10 630 Ft	50 000 Ft
2	Eszközbevizsgálási díj	1 575 Ft	425 Ft	2 000 Ft
3	Házon kívüli áthelyezés - műszaki megvalósíthatóság esetén (ha nincs kiépített hozzáférési pont)	7 874 Ft	2 126 Ft	15 000 Ft
4	Házon kívüli áthelyezés (ha van kiépített hozzáférési pont)	3 937 Ft	1 063 Ft	15 000 Ft
5	Sürgősségi csatlakozási díj - műszaki megvalósíthatóság esetén	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
	ADMINISZTRÁCIÓS DÍJAK			
6	Átírás díja	2 362 Ft	638 Ft	3 000 Ft
7	ÁSZF másolatának díja oldalanként	39 Ft	11 Ft	50 Ft
8	Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége	600 Ft	162 Ft	762 Ft
9	Felmondó levél kezelési költsége	1 575 Ft	425 Ft	2 000 Ft
10	Egyszeri - szüneteltetési díj	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
11	Csökkentett előfizetési / szüneteltetési díj	1 181 Ft	319 Ft	1 500 Ft
12	Korlátozás megszüntetéséért fizetendő díj	3 937 Ft	1 063 Ft	5 000 Ft
13	Kiszállási díj	3 937 Ft	1 063 Ft	15 000 Ft
14	Expressz kiszállási díj	7 874 Ft	2 126 Ft	20 000 Ft
15	Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja	10 000 Ft	2 700 Ft	12 700 Ft
16	Végberendezés beállítási díj	787 Ft	213 Ft	1 000 Ft
17	Átalány kártérítés (szabálytalan készülék használata esetén	15 748 Ft	4 252 Ft	20 000 Ft
18	Átalány kártérítés (nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele esetén ill. illegális jeltovábbadás esetén)	-	-	6x a ténylegesen igénybe vett illetve a tovább adott szolgáltatás díja
19	Számlamásolat díja	709 Ft	191 Ft	900 Ft
20	Számlakimutatás	709 Ft	191 Ft	900 Ft

5. számú melléklet
Minőségi mutatók minimál és célértékei

A szolgáltatás minőségi mutatói

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Új hozzáférési létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött Előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:
–visszavont megrendelések,
–az új Előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
–azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
–ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
–ha az ajánlattevő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje: a Szolgáltató által kibocsátott belépési díj számla befizetését követően, legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80 %-ában teljesített határideje.
A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.
Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó Előfizetői bejelentés (hibabejelentés).
Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás Előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.
Kizárt esetek különösen:
– végberendezés hibája,
– ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,

– az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje: legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül.

3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett panaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap).

4. A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

– a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
– a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

– a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
– a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra az „E” jelű mellékletben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott Előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 90 %-ában.

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

a) a vis major miatti szünetelés időtartama,
b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

5. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése

a) A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az Előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a Szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi Előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik különösen:

– a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide különösen:

– a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
– a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
– az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,

– illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről Előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

b) Az Előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az Előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a Szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra Előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik különösen:

– a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide különösen:

– a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,

– a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

– illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről Előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

6. A garantált / átlagosan elvárható le- és feltöltési sebesség

Az a garantált le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.

Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell végezni. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel elvégzett vizsgálatok eredményei is elfogadhatók.)

7. Bithiba arány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

8. Kezelő, hibafelvevő válaszideje

A kezelői, hibafelvevő munkahelyekre beérkezett hívások 60 másodpercen belül teljesített együttes válaszideje. (%)

A mutató értéke a telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőnek 60 másodpercen belüli bejelentkezésének százalékos aránya, az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén.

Internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményei

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
1. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	15 nap	15 nap
2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra	72 óra
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30 nap	30 nap

4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	90%	90%
5. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 175,2 óra	legfeljebb 175,2 óra
b) Az Előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	legfeljebb 175,2 óra	legfeljebb 175,2 óra
6. Garantált / átlagosan elvárható le és feltöltési sebesség	Ld 3 számú melléklet	Ld 3számú melléklet
7. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként	legfeljebb 10^{-4}	legfeljebb 10^{-4}
8. Kezelő, hibafelvevő válaszideje	75%	75%

6. számú melléklet
Akciók leírása, az igénybevétel feltételei

Jelenleg nincsen futó akció a Szolgáltatónál.

„FÜGGELÉK”
NETIKETT

Az Internet-szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:
Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat, sértő adatok, anyagok a Szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
Nem megengedett magatartások, amelyek:

- Bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
- Szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
- Pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
- Súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
- Becsmérlők és megalázók,
- Faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
- Egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
- Elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
- Bárkinek a magánéletét vagy a nyugalmát indokolatlanul zavarják,
- Az Előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.

Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyagokat, amelyeket tisztességes szülők nem engednének meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalmát, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.